

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**E.A.P. DE OBSTETRICIA**

**INFLUENCIA DE LA VULNERACIÓN DE LOS  
DERECHOS COMO USUARIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN MADRES  
ADOLESCENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE  
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA,  
ENERO, 2014**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada En Obstetricia**

**AUTOR**

**Luque Rivera Mixmey Luisa**

**ASESOR**

**MIRIAN SOLÍS ROJAS**

**Lima – Perú**

**2014**

## **DEDICATORIA**

A mi madre por su apoyo, su amor y dedicación

A mis maestras que me enseñaron el arte de ser obstetra

A mí querida universidad que me acogió en la búsqueda de mi destino

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora MAG. Mirian Solís Rojas por su amistad, confianza, cariño y su ayuda en realizar este trabajo.

## **INDICE**

**CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

**CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

**CAPITULO III: RESULTADOS**

**CAPITULO IV: DISCUSIÓN**

**CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

## Resumen

Se trata de un **estudio** descriptivo cualitativo - cuantitativo, prospectivo, el cual tuvo como **objetivo** determinar la influencia de la vulneración de los derechos como usuaria en la satisfacción en la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia. Este estudio se realizó en el Hospital de Ventanilla en el mes de enero, 2014, en una población de treinta y seis madres adolescentes que reunían las condiciones de inclusión. **Material y método** se usó muestreo aleatorio simple, la técnica de recolección de datos fue la entrevista, se usó dos instrumentos el primero fue un cuestionario para el estudio cuantitativo y el segundo la entrevista semi-estructurada para el estudio cualitativo. Para el análisis de las variables se utilizó la técnica de análisis de contenido.

**Resultados:** Se encontró altos niveles de satisfacción en la atención de madres adolescentes (86%). El (14%) se mostró indiferente; el (92%) de las madres adolescentes se sintió vulnerado en sus derechos como pacientes, manifiestan no conocer al personal médico/obstetra tratante, no les solicitan su consentimiento para la atención, y refieren ser tratadas como instrumento de aprendizaje.

**Conclusiones:** La vulneración de los derechos como usuarias de los servicios de obstetricia no tiene influencia en la satisfacción en la atención de las madres adolescentes atendidas en el hospital de ventanilla.

**Palabra clave:** satisfacción/ madre adolescente/ servicios de obstetricia.

## **Abstract**

This is a qualitative descriptive study - quantitative prospective tube which aims to determine the influence of the violation of rights as user satisfaction in caring teenage mothers attending the obstetrics service. This study was conducted at the hospital window in January, 2014, where a population of 36 adolescent mothers who were eligible for inclusion, material and method the sample from the convenience sampling, the technique of data collection was obtained was the interview and the instrument was the semi-structured interview for the qualitative study and a questionnaire for the quantitative study. For the analysis of the variables content analysis technique was used.

**Results:** High levels of satisfaction were found in the care of teenage mothers (86%); the (14%) showed indifferent; the (92%) of the adolescents felt infringed on their rights as patients, complained over not meet the treating medical staff, consent, and be treated as a learning tool.

**Conclusions:** Infringement of rights as users of obstetric not have influence on satisfaction in the care of mothers attended the hospital window.

**Keyword:** Satisfaction / teen / mother obstetrics.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

La maternidad en la adolescencia es una situación sumamente vulnerable susceptible a ser avasallada por quienes tienen el poder de decidir alguna situación en su vida. En el Perú, el médico u otro profesional responsable del paciente, toma decisiones que afectan o alteran la vida y costumbres del mismo, sin mayor explicación y sin que el paciente tenga conocimiento aduciendo que son decisiones técnicas y profesionales. (1)

Al ser madres adolescentes que en la mayoría de los casos no han culminado su preparación escolar no tienen el suficiente conocimiento de sus derechos lo cual las pone en situación vulnerable y muchas veces no tienen el valor de pedir que sean respetados.

Debido a ello surge la pregunta

¿La vulneración de los derechos como usuaria influye en la satisfacción de la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del Hospital de Ventanilla -Enero, 2014?

El embarazo adolescente es un problema social importante particularmente en países en desarrollo donde la tasa de fecundidad entre adolescentes tiende a aumentar.

Desde la perspectiva sociocultural, la adolescente embarazada limita sus oportunidades de estudio y trabajo, la mayoría de ellas se ve obligada a desertar del sistema escolar, quedando con un nivel académico muy bajo que no le permite acceder a un trabajo digno que le permita satisfacer sus necesidades básicas. Esta situación se ve agravada por su condición de madre soltera en que queda la mayoría de estas jóvenes, debido a que la pareja es generalmente un adolescente o joven que no asume su responsabilidad paterna, provocando una situación de abandono afectivo, económico y social

en la madre y el niño.(18)Asimismo, la madre adolescente que no cuenta con el apoyo familiar abandona sus estudios, experimentando una ruptura con el grupo de pares, es decir, se produce una importante ruptura con la trayectoria de vida hasta ese entonces conocida y con posibilidades reducidas de desarrollo personal y profesional.(20)

Cuando una mujer atraviesa la etapa del embarazo y parto se encuentra en una situación vulnerable tanto física y psicológica. Presenta dificultad para expresar sus emociones, deseos, necesidades y quejas, Quedando a manos del profesional que la atiende, quien fácil y silenciosamente puede vulnerar los derechos de la paciente. (4)

Por ello, como futuros profesionales debemos respetar los derechos de las pacientes, proporcionarles un trato digno, dar soporte emocional y consejería. (3)

La información que se logre en la investigación ayudará a tomar una mejor actitud de respeto y consideración a los derechos de la adolescente embarazada y que los profesionales a cargo de la atención tomen conciencia en respetarlos.

El análisis de las experiencias estará orientado a obtener información nueva que serán comparados con otros estudios para ganar datos precisos, ayudará a determinar si la vulneración de sus derechos de las pacientes tiene alguna influencia en la satisfacción de las adolescentes o si se muestra indiferente.

Fomentará estrategias para promover la erradicación de los malos tratos e impulsar una cultura respetuosa de la dignidad de las mujeres además de promover programas de atención focalizada en las madres adolescentes, según sus necesidades, características y requerimientos especiales, considerando sus opiniones y nuestros conocimientos como profesionales, para su desarrollo.

Fomentar la difusión de valores, normas y principios de una cultura respetuosa de los derechos de las pacientes usuarias de los servicios obstétricos lo cual implicaría una campaña de identificación difusión y compromiso para registrar

casos de vulneración de derechos y ejemplos de buenas prácticas solicitando el cambio en la interacción ente la paciente y el profesional de salud.

Procurar la sensibilización en las escuelas académico profesional donde los estudiantes reconozcan, respeten e incentiven el ejercicio de los derechos de las personas que acuden a los servicios de salud,

Entre los profesionales de salud se podrán Identificar prácticas discriminatorias y/o tratos crueles, inhumanos y degradantes lo cual llevara a la reflexión y promoción de estrategias tendientes a su eliminación fomentando el cambio y promoviendo buenas prácticas en la atención en salud con énfasis en el respeto de derechos.

El proyecto contribuirá en promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad y satisfacción en el cumplimiento de sus derechos y libertades de las adolescentes fomentando la reflexión entre los profesionales de salud.

El análisis de los resultados contribuirá a mejorar la actitud del personal a cargo de la atención conduciendo al autoanálisis del personal en los diversos establecimientos donde se brinda atención en salud tomando en cuenta los derechos como usuarios de los servicios de salud

También contribuirá que en las instituciones prestadoras de salud (hospitales institutos, clínicas, centros médicos, postas) tanto públicas como privadas se consideren los derechos de los pacientes y que incentiven a sus trabajadores a prestar mayor atención en hacer cumplir y respetarlos.

Contribuirá a que las instituciones prestadoras de salud (hospitales institutos, clínicas, centros médicos, postas) tanto públicas como privadas se consideren los derechos de los pacientes y que incentiven a sus trabajadores a prestar mayor atención en hacer cumplir y respetarlos. Contribuyendo a crear más espacios exclusivos para la población adolescente tomando en consideración sus derechos, necesidades y emociones,



Marisol Vicuña (2002), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención en los servicios obstétricos” (14), Describe el nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en 66 Usuaris hospitalizadas y a sus acompañantes 34, se encontró que los usuarios del servicio de obstetricia del Hospital Hipólito Unanue presentan altos niveles de satisfacción, junto a altos porcentajes de quejas siendo las más frecuentemente declaradas : la demora de la atención, el maltrato, falta de información, escasa disponibilidad de medicamentos, deficiencias en el confort, falta de privacidad y la falta de confianza que le inspira el personal.

Álida Andrade Sampaio, Ángela Regina de Vasconcelos Silva, Escolástica Rejane, Ferreira Moura (2008); “Atención humanizada del parto de adolescentes: ¿norma, deseo o realidad?” (13) tuvo como objetivo analizar la atención al parto bajo la mirada de embarazadas adolescentes, en la perspectiva de la humanización, a 30 adolescentes, donde refiere que la mayoría de las embarazadas desconoce y/o confunde la categoría de los profesionales que la asiste, además el 40% de las encuestadas refiere que se les explicaba los procedimientos a ser realizados y lo que habían encontrado, después de su realización, esa ausencia de comunicación e interacción positiva puede ser perjudicial a las madres, tornándolas ansiosas y tensas, pues afecta lazos de afectividad y confianza entre enfermera y embarazada, Otro aspecto a ese respecto, es que, dar la información es esencial para el auto-cuidado de la embarazada y el cuidado del concepto y niño, correspondiendo al enfermero comunicarse efectivamente con la embarazada en todos los momentos de contacto y prestación de cuidados.

Luis Alberto Villanueva-Egan (2010), en su artículo de revisión “El maltrato en las salas de parto: reflexiones de un gineco-obstetra”(3) Nos explica que cuando el personal de salud se deja llevar por sus ansias de poder (social o económico) en lugar de preocuparse por el bienestar de las personas, pierde el sustento de los principios éticos y morales, la violación de los derechos humanos y reproductivos en las cuales éstos van desde regañones, humillaciones, manipulación de la información y negación al tratamiento, no

consultarlas o informarlas sobre las decisiones que se van tomando en el curso del trabajo de parto, utilizarlas como recurso didáctico sin ningún respeto a su dignidad humana, donde sufren una triple discriminación, por ser mujeres, por ser pobres y por su ignorancia, lo que las mujeres dicen y hacen en aquellos espacios donde quedan recluidas por necesidad de atención obstétrica, tiene que ver más con la necesidad de ser oídas, queridas, acompañadas, que con un dolor físico y esa necesidad no está catalogada como de atención prioritaria por parte del médico .

INSGENAR, Instituto de Género, Derecho y Desarrollo (2008), Con todo al aire 2 en la Revista “Reporte de derechos humanos sobre atención en salud reproductiva en hospitales públicos” (16)

Objetivo promueve la construcción de una cultura no discriminatoria y respetuosa de los Derechos Humanos, así como la erradicación de la violencia y los malos tratos a las mujeres en los servicios de salud sexual y reproductiva. Advierte un avasallamiento del **derecho a la intimidad** de las mujeres, quienes no recibieron ninguna explicación no son consultadas sobre si estaban de acuerdo con ser revisadas. Expresan sentimientos de humillación y vergüenza por intromisión, revisión masiva y la exposición indiscriminada de su cuerpo, generando sentimientos de bronca, angustia e incomodidad sin tener la posibilidad de negarse a dichas prácticas, porque nadie las consulta, ni pueden elegir.

***Derecho a la información y a la toma de decisiones*** “El médico decide, delante de la paciente y sin consultarla, y sin explicarle qué es lo que le estaba pasando dijo “Firma acá”, “te tengo que ligar las trompas” expresiones que lo atestiguan todo, muchas mujeres se ven en la misma situación donde no se les informa su situación, la falta de información, la edad, como la falta de reconocimiento de las mujeres como personas con el derecho y la capacidad para tomar sus propias decisiones con relación a su cuerpo las predispone a ser víctimas

***Derecho a no sufrir discriminación***, realidad que afecta exclusivamente a las mujeres ya que son éstas las que se embarazan, las que van a parir, las que

efectúan las consultas ginecológicas, las que se realizan abortos y sufren sus consecuencias. Un médico nos relata; “Las mujeres de origen boliviano que se atienden en la maternidad, quienes no hablan español; El trabajo de parto y el alumbramiento, se desarrolla en total silencio por parte del personal que la asiste, nadie establece comunicación con ellas” bajo el supuesto: “no entiende nada”. (16)

***Derecho a no recibir tratos crueles, inhumanos y degradantes,*** la insensibilidad frente al dolor, el silencio, la infantilización, los insultos, los comentarios humillantes, son algunos de los múltiples ejemplos que dan cuenta de los malos tratos que a veces reciben las mujeres. En momentos como el parto o la consulta ginecológica, revisten mayor crueldad dado el estado de vulnerabilidad de las mujeres en dichas situaciones. Se subestima su dolor al plantear que son “ñañas de primeriza”; se la considera quejosa y exagerada: “no se grita acá”; su sufrimiento es visto como injustificado; se lo descalifica y subestima. Además reciben insultos, humillaciones: “*Si te gustó lo dulce...*” Los malos tratos en el momento del parto no sólo son de índole verbal, también hay relato de agresión física.

***Cuando es “sospechada” de haberse realizado un aborto, “Se vulneran a menudo los derechos de las mujeres, especialmente cuando ingresan con hemorragia genital, ahí no se pregunta, se enjuicia aun cuando se trata de abortos espontáneos.”*** (Resistencia 2008). (16)

Carolina Blossiers (2010), En el estudio cualitativo “Interacción entre el personal de salud y las jóvenes embarazadas durante el control prenatal”: (8) objetivo explorar la interacción entre el personal de salud y las adolescentes gestantes, a partir de los significados de la sexualidad, el embarazo y el control prenatal, Se encontró durante el control prenatal, el personal de salud masculino, no mantenía “la mirada” hacia las jóvenes embarazadas; sino que escribía constantemente en la historia clínica. Expresando con ello indiferencia, se concluye que las jóvenes embarazadas tienen la necesidad de mantenerse informadas durante el proceso del embarazo. Sin embargo, el personal de salud tiene la tendencia a no brindarles explicaciones del crecimiento del bebé

y nutrición y asumen que el bajo nivel cultural de la adolescente, no facilita una adecuada interacción.

*¿Le preguntaste al doctor a qué se refería con normal?...Sí, pero no me contestó completamente, Como que no me prestaba atención y no me daba confianza para conversar sin molestarse... Me decía que todo estaba bien, ¡pero no me explicaba nada! (Leticia; 16 años).*

Las jóvenes embarazadas indicaban que cuando mostraban su cuerpo a los gineco - obstetras por primera vez, sentían vergüenza de ello, pero toleraban está situación por el bien de su bebé. Además las adolescentes refieren que el personal de salud femenino es afectivo y orientador que el personal de salud masculino.

*... Me da confianza y me permite sentirme bien... se siente bien que no te traten como una chica más (Sofía; 16 años). (8)*

Rosario Valdez-Santiago, Elisa Hidalgo-Solórzano, Mariana Mojarro-Iñiguez, Luz María Arenas-Monreal (2013) En la tesis titulada “Nueva evidencia a un viejo problema: el abuso de las mujeres en las salas de parto” (10) Tiene como objetivo explorar lo que sucede en la atención obstétrica en instituciones de atención pública, para tratar de desarticular el complejo entramado social donde el abuso de las mujeres durante la atención obstétrica a 512 mujeres en el posparto inmediato. Los resultados dan cuenta que 29 de cada cien mujeres reportan algún tipo de abuso durante la atención del parto, 19 de cada cien refirieron algún tipo de abuso verbal, con frases intimidatorias y que limitan el derecho de las mujeres a expresar sus emociones. 19% refirieron algún tipo de abuso verbal, con frases como “no grite”, “no llore”, “no se queje”, “regaños”, “humillaciones”, además en algunos casos reportaron ser “ignoradas” por el personal que las atendió. Casi 8% de las mujeres reportaron abuso físico, descrito como: “me hicieron presión en el abdomen con ambas manos o con el antebrazo”, “sutura sin anestesia”, “golpes en las piernas”, “amenazas”, “pellizcos”.

Francisca Fernández Guillén (2005). Miembro de la asociación «El Parto es Nuestro». Ponencia para el I Congreso "El mundo de la maternidad", (2) Donde se destaca los derechos de las mujeres y la necesidad de que sean respetados, se creó una asociación de apoyo «El Parto es Nuestro» donde se les da apoyo psicológico a mujeres que habían sufrido cesáreas y partos traumáticos. Las mujeres envían sus testimonios, y en la mayoría de ellos denunciaban que se les había robado todo protagonismo y poder de decisión, privado de información sobre el desarrollo del parto, se habían pisoteado sus derechos, engañado respecto las intervenciones a las que eran sometidas, que les habían practicado cesáreas innecesarias o que las habían separado de sus bebés.

Dulce Carolina Puebla-Viera, Alejandro Ramírez-Gutiérrez, Paula Ramos-Pichardo, b Mireya Teresa Moreno-Gómez. (2009) En la tesis “Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería” (15) En sus objetivos es conocer la percepción que tiene el derechohabiente de una Unidad de Medicina Familiar del Instituto mexicano del seguro social de la atención recibida por el personal de enfermería en 92 personas, se puede observar un porcentaje significativo de derechohabientes tiene la percepción de que el personal de enfermería no ofrece servicios de excelencia, Con relación al trato digno, 2.18 % de los derechohabientes opinaron que fueron tratados con dignidad, 20.92 % expresó que no siempre fue así, mientras que 51.90 % que casi nunca fueron respetados sus derechos como persona y 25 % nunca. En cuanto al respeto se obtuvieron resultados similares, 28.08 % consideró que nunca lo han atendido con respeto, 22.10 % con casi siempre y solamente 3.08 % refirió que siempre el trato fue con respeto.

Leslie Arandy Nieto-González, María de los Ángeles Romero-Quiroz, Miguel Ángel Córdoba-Ávila, Mahuina Campos- Castolo (2011) En la tesis “Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería” (24)

El objetivo conocer la percepción de la mujer embarazada en relación al trato digno que le fue proporcionado por el personal de enfermería durante la atención de su parto así mismo la identificación o conocimiento de sus

derechos como paciente en 380 mujeres embarazadas. El 63% refieren no conocer sus derechos como paciente y 37% sí los reconocen; de estas últimas, sólo 48 mujeres lograron mencionar al menos tres derechos que tienen como pacientes. Los derechos que identificaron con mayor frecuencia fueron: Recibir atención médica adecuada, recibir trato digno y respetuoso y recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz. En cuanto al conocimiento del significado de trato digno, el 60% de las pacientes mencionan que sí lo conoce, mientras que el 40% no lo conocen. Los resultados de esta investigación demuestran que el nivel del indicador del trato digno percibido por la mujer embarazada fue bueno y regular.

Esteban Puentes Rosas, Octavio Gómez Dantés y Francisco Garrido Latorre (2006) En la tesis “Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud en México” (25) El objetivo fue documentar las diferencias en el trato recibido por los usuarios de los servicios de salud en México dependen principalmente del proveedor, independientemente de las condiciones socioeconómicas *a 18 018 usuarios que asistieron a 73 servicios de salud*. La mejor calificación fue el trato respetuoso, mientras que la menor calificación se asignó a la capacidad de elección del proveedor. Los hombres consideraron haber tenido mejor comunicación que las mujeres, mientras que el trato respetuoso, la comunicación y el apoyo social tuvieron una asociación significativa inversa con respecto al nivel educacional, el trato respetuoso y la confidencialidad tuvieron niveles de aprobación particularmente altos.

Ballesteros meseguer, C., Marín, NT., Martínez-espejo, MD., pina roche (2011) En la tesis “percepción de la asistencia sanitaria al embarazo y parto en mujeres con discapacidad de la movilidad en la región de Murcia” (5) se planteó describir cómo perciben la asistencia sanitaria durante el desarrollo del embarazo y parto las mujeres murcianas con discapacidad a través de dos estudios. En el primero, de carácter cualitativo, donde se entrevistó a cinco personas con discapacidad en proceso de embarazo, en el segundo estudio, fue de carácter cuantitativo, donde se recogieron datos de 3.335 partos, en mujeres con discapacidad. Se obtuvo que las mujeres con discapacidad perciban una falta de sensibilidad en el trato de los profesionales de Sanidad,

falta de respeto a su intimidad y sufren carencias de información y educación sanitaria, así mismo, se recomendó que todos los profesionales sanitarios, que prestan sus servicios, fuesen debidamente formados en materia de discapacidad.

Jeannette i. Hormazabal f. (2006) En la tesis “Percepción de las adolescentes embarazadas sobre la atención brindada por el profesional matrona/matrón en control prenatal” (18) El objetivo principal de esta investigación es explorar la percepción que tienen las adolescentes embarazadas que acuden a control prenatal, sobre la calidad de atención recibida por el/la matrán/a, donde se evidencio que la totalidad de las adolescentes muestra un gran desconocimiento hacia lo que es una atención de calidad, y sus derechos.

Para las adolescentes las matronas, representan un prototipo de autoridad que no inspira confianza. Bajo el punto de vista de las entrevistadas la comunicación es buena mientras se les explique y converse sobre el embarazo, expresan el deseo de que la matrona sea alguien que les resulte de confianza, pues representa el conocimiento sobre temas que les son de interés,

La percepción sobre la atención. La/el matrona/on que es “cariñosa/o” es “buena/o”, la/el matrona/on que es “serio/a y rápido/a” atiende mal lo ideal es que sea alguien con paciencia, que hable su mismo idioma, y que demuestre una actitud jovial que dé confianza y lo más importante para las adolescentes es que su matrona tome la iniciativa en preguntar sobre la existencia de dudas, demostrando interés en el bienestar de cada usuaria.

Mtra. Martha Lilia Bernal Becerril, Atalía Ramírez, Alba y Gabriel Ramírez, (2011) En la tesis “Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo” (ILE) (19) Se evaluó la percepción que tienen las usuarias en el cumplimiento del Trato Digno proporcionado por personal de enfermería en el servicio de ILE, en 54 pacientes. En este estudio se consideraron tres aspectos: la información que se le da a la paciente, el trato respetuoso (considerando su intimidad, y el secreto profesional) y los cuidados que recibe. Se señaló que el trato es digno, bueno, ya que se le trata con respeto, amabilidad, humanismo e informándole

acerca de los procedimientos a realizar, medidas diagnóstica y/terapéuticas necesarias de acuerdo a sus requerimientos así como de los cuidados que deben llevar en el hogar y recibiendo los cuidados pertinentes para atender su condición de salud en las mejores condiciones; además que se respetan sus derechos a la dignidad, la intimidad, el derecho a la salud y los derechos de los pacientes Y concluye que la satisfacción de las usuarias es muy alta a pesar de las complejidades propias del servicio.

Edda Nair Oviedo Sarmiento(2010) En la tesis “Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernal Corpancho: Es Salud” (29) de tubo como objetivos determinar el nivel de satisfacción de las pacientes que recibieron preparación en psicoprofilaxis en comparación con las no recibieron preparación en su primer parto eutócico, en 148 pacientes divididas en grupos de 74 cada uno, donde se observó que el nivel de expectativas de los grupos estudiados son altas y no hay diferencias significativas entre ambos grupos y desde el punto de vista de percepciones el nivel de satisfacción es bajo, es decir hay insatisfacción en ambos grupos y no hay diferencias significativas entre ellas y el programa de psicoprofilaxis obstétrica no influyó en el nivel de satisfacción de las usuarias.

Ma. Del Carmen Gogeochea, Patricia Pavón, Ma. Sobeida L. Blázquez, Carlos R. Blázquez, (2009) En la tesis “Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario”(26)Se identifica el nivel de satisfacción del usuarios desde la perspectiva del trato recibido en los servicios del hospital a 847 pacientes de los diferentes servicios donde se obtuvieron puntuaciones más alta en la confidencialidad, dimensión técnica “personal calificado” , trato digno, comunicación, en las área de hospitalización, consulta externa y en área de auxiliares muestra una tendencia menor. Calidad de las instalaciones y servicios son los dominios con menor porcentaje de aprobación,

De acuerdo con la evaluación de la satisfacción del usuario a través del índice acumulativo del total de las calificaciones de cada cuestionario, el nivel de satisfacción promedio en el hospital fue de 97.6%.



Programa Regional de Reconstrucción para América Central (PRRAC) Unidad de Gestión (UG) “Proyecto Rehabilitación de Servicios de Atención Primaria y Fortalecimiento del SILAIS de Managua (FORSIMA) (2005) Estudio Satisfacción de Usuarios Unidades de Salud / SILAIS Managua” (27) El estudio realizado se efectuó en dos fases: En la fase cuantitativa Se realizó un estudio descriptivo, se aplicó una encuesta a las usuarias en consulta externa. La parte cualitativa se realizó estudio de grupo focal integrado por 6 mujeres. Con el objetivo de Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida, en lo que respecta a Trato recibido por parte del personal las encuestas mostraron proporciones de opiniones favorables para las admisioncitas y personal de laboratorio, siendo alta, en los grupos focales de manera reiterada se encontraron quejas alrededor del trato recibido por este personal, con respecto a las relaciones interpersonales, fue muy notorio la satisfacción sobre la forma como se dirigen a ellas, el personal médico y de enfermería. Aunque en algunos lugares reciben regaños por parte de estos mismos recursos, los cuales son catalogados como maltrato hacia ellas. La principales Causas de insatisfacción de usuarias se encuentra la dificultad para la conseguir medicamentos ya que una alta proporción de recetas emitidas son atendidas en farmacias privadas, en cuanto a la privacidad de la atención, perciben que si tienen privacidad.

En 1946 la OMS hizo universal el concepto del derecho a la salud.

A finales de 1948 se promulgó la Declaración Universal de los Derechos Humanos que señalaba el derecho de las personas a la seguridad social y a la salud.

En octubre de 1949, surge el código internacional de ética médica, adoptado por la tercera asamblea general de la Asociación Médica Mundial (Londres).

El conjunto de normas del Código de ética y deontología del Colegio Médico del Perú, encaminadas a la obligación moral y jurídica recomienda su observancia y fundamenta el reconocimiento moderno del derecho que posee

el ser humano a gozar de salud en forma libre e igual en dignidad y prerrogativas, otorgándole el respeto y trato fraterno de sus congéneres.(9)

Plan de Humanización de la Atención Sanitaria. Donde perfila (a directivos, profesionales y ciudadanos) las estrategias necesarias para avanzar a través de pequeñas y grandes acciones que buscan un fin común: hacer lo más agradable posible el contacto de los ciudadanos con sus centros y servicios sanitarios.

Ley General de Sanidad, 1986 promulgada el 25 de abril de 1986 en España y en ella se establece la regulación de las acciones encaminadas a la protección de la salud establecida en el artículo 43 de la Constitución Española. En su Título III define a las prestaciones públicas y sus estructuras como un Sistema Nacional de Salud, con una organización de sus servicios establecida por las distintas comunidades autónomas.

Convenio relativo a los Derechos Humanos y la biomedicina, 1997

Donde se protege la dignidad y la identidad del ser humano y garantiza la no discriminación, el respeto a su integridad y demás derechos y libertades fundamentales con respecto a la aplicación de la medicina y biología. Muestra interés en el bienestar humano a fin de garantizar un acceso equitativo a los servicios sanitarios de calidad.

## **DERECHOS DE LOS PACIENTES DECLARACIÓN DE LISBOA DE LA ASOCIACIÓN MÉDICA MUNDIAL**

La siguiente Declaración representa algunos de los derechos principales del paciente que la profesión médica ratifica y promueve. Los médicos y otras personas u organismos que proporcionan atención médica, tienen la responsabilidad conjunta de reconocer y respetar estos derechos. Cuando la Legislación, una medida del gobierno, o cualquier otra administración o institución niega estos derechos al paciente, los médicos deben buscar los medios apropiados para asegurarlos o restablecerlos. (10)

## **PRINCIPIOS (10)**

- Derecho a la atención médica de buena calidad
- Derecho a la libertad de elección
- Derecho a la autodeterminación
- El Paciente inconsciente
- El Paciente legalmente incapacitado
- Procedimientos contra la voluntad del paciente
- Derecho a la información
- Derecho al secreto
- Derecho a la Educación sobre la Salud
- Derecho a la dignidad
- Derecho a la Asistencia Religiosa

## **LEY QUE ESTABLECE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD (22)**

### **1. Acceso a los servicios de salud**

- a) A recibir atención de emergencia médica, quirúrgica y psiquiátrica en cualquier establecimiento de salud público o privado, conforme con los artículos 3° y 39°, modificados por la Ley núm. 27604, Ley que Modifica la Ley General de Salud N° 26842, Respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar Atención Médica en Caso de Emergencias y Partos, y su Reglamento.
- b) A elegir libremente al médico o el establecimiento de salud según disponibilidad y estructura de éste, con excepción de los servicios de emergencia.
- c) A recibir atención de los médicos con libertad para realizar juicios clínicos, de acuerdo con lo establecido por el artículo 5° de la Ley de Trabajo Médico.
- d) A solicitar la opinión de otro médico, distinto a los que la institución ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, sin que afecte el presupuesto de la institución, bajo responsabilidad del usuario y con conocimiento de su médico tratante.

e) A obtener servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud, según lo requiera la salud del usuario, garantizando su acceso en forma oportuna y equitativa.

## **2. Acceso a la información**

- a) A ser informada adecuada y oportunamente de los derechos que tiene en su calidad de paciente y de cómo ejercerlos, tomando en consideración su idioma, cultura y circunstancias particulares.
- b) A conocer el nombre del médico responsable de su tratamiento, así como el de las personas a cargo de la realización de los procedimientos clínicos. En caso de que se encuentre disconforme con la atención, el usuario debe informar del hecho al superior jerárquico.
- c) A recibir información necesaria sobre los servicios de salud a los que puede acceder y los requisitos necesarios para su uso, previo al sometimiento a procedimientos diagnósticos o terapéuticos, con excepción de las situaciones de emergencia en que se requiera aplicar dichos procedimientos.
- d) A recibir información completa de las razones que justifican su traslado dentro o fuera del establecimiento de salud, otorgándole las facilidades para tal fin, minimizando los riesgos. El paciente tiene derecho a no ser trasladado sin su consentimiento, salvo razón justificada del responsable del establecimiento. Si no está en condiciones de expresarlo, lo asume el llamado por ley o su representante legal.
- e) A tener acceso al conocimiento preciso y oportuno de las normas, reglamentos y condiciones administrativas del establecimiento de salud.
- f) A recibir en términos comprensibles información completa, oportuna y continuada sobre su enfermedad, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento; así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se prescriban y administren. Tiene derecho a recibir información de sus necesidades de atención y tratamiento al ser dado de alta.

- g) A ser informada sobre su derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento y a que se le explique las consecuencias de esa negativa. La negativa a recibir el tratamiento puede expresarse anticipadamente, una vez conocido el plan terapéutico contra la enfermedad.
- h) A ser informada sobre la condición experimental de la aplicación de medicamentos o tratamientos, así como de los riesgos y efectos secundarios de éstos.
- i) A conocer en forma veraz, completa y oportuna las características del servicio, los costos resultantes del cuidado médico, los horarios de consulta, los profesionales de la medicina y demás términos y condiciones del servicio.

### **3. Atención y recuperación de la salud**

- a) A ser atendida con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.
- b) A recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción hayan sido científicamente comprobados o cuyas reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido advertidos.
- c) A su seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento y a ella.
- d) A autorizar la presencia, en el momento del examen médico o intervención quirúrgica, de quienes no están directamente implicados en la atención médica, previa indicación del médico tratante.
- e) A que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad. El Código Penal señala las acciones punibles que vulneren este derecho.
- f) A ser escuchada y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se encuentre disconforme con la atención recibida, para estos efectos la Ley proveerá de mecanismos alternativos y previos al proceso judicial para la solución de conflictos en los servicios de salud.
- g) A recibir tratamiento inmediato y reparación por los daños causados en el establecimiento de Salud o servicios médicos de apoyo, de acuerdo con la normativa vigente.

- h) A ser atendida por profesionales de la salud que estén debidamente capacitados, certificados y recertificados, de acuerdo con las necesidades de salud, el avance científico y las características de la atención, y que cuenten con antecedentes satisfactorios en su ejercicio profesional y no hayan sido sancionados o inhabilitados para dicho ejercicio, de acuerdo a la normativa vigente. Para tal efecto, se creará el registro correspondiente.

#### **4. Consentimiento informado**

- a) A otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario, sin que medie ningún mecanismo que vicie su voluntad, para el procedimiento o tratamiento de salud, en especial en las siguientes situaciones:

- a.1 En la oportunidad previa a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento así como su interrupción. Quedan exceptuadas del consentimiento informado las situaciones de emergencia, de riesgo debidamente comprobado para la salud de terceros o de grave riesgo para la salud pública.

- a.2 Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar la integridad de la persona, supuesto en el cual el consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.

- a.3 Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes, el consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.

- b) A que su consentimiento conste por escrito cuando sea objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o tratamientos. El consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.

**Artículo 23°.-** Las incompatibilidades, limitaciones, prohibiciones y vulneración de derechos en los servicios de salud, así como el régimen de sanciones aplicables a los profesionales a los que se refiere el presente capítulo, se rige por las normas laborales, administrativas, civiles y penales, los códigos de ética y deontología y las normas estatutarias de los colegios profesionales correspondientes.

**Artículo 29°.-** El acto médico debe estar sustentado en una historia clínica veraz y suficiente que contenga las prácticas y procedimientos aplicados al paciente para resolver el problema de salud diagnosticado.

La información mínima que debe contener la historia clínica se rige por el reglamento de la presente Ley.

El establecimiento de salud queda obligado a proporcionar copia de la historia clínica al paciente en caso de que éste o su representante lo soliciten.

El interesado asume el costo que supone el pedido.

**Artículo 37°.-** Los establecimientos de salud deben aprobar normas y reglamentos de funcionamiento interno; asimismo, el ente rector establece los estándares de atención de la salud de las personas a través de protocolos. La autoridad de salud de ámbito nacional establece los criterios para la determinación de la capacidad de resolución de los establecimientos y dispone la publicación de la evaluación de los establecimientos que no hayan alcanzado los estándares requeridos.

**Artículo 2°.-** Derechos contenidos en la presente Ley

La enumeración de los derechos contenidos en el artículo 15° de la Ley General de Salud no excluye los demás contenidos en dicha Ley o los que la Constitución Política del Perú garantiza.

**Artículo 3°.-** Sistema nacional de protección de los derechos de los usuarios en los servicios de salud.

Los establecimientos de salud y los órganos de los gobiernos Nacional, regional y local son responsables de organizar instancias de carácter independiente, autónomo y confidencial que garanticen equidad y justicia para la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud, las

cuales deben articularse al Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.(22)

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERU**

**Artículo 1°.** La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado

**Artículo 7°.** Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa.

## **LEY GENERAL DE SALUD EN EL PERÚ (26842). (11)**

### **TITULO I**

### **DE LOS DERECHOS DEBERES Y RESPONSABILIDADES CONCERNIENTES A LA SALUD INDIVIDUAL**

**Artículo 1°.-** Toda persona tiene el derecho al libre acceso a prestaciones de salud y a elegir el sistema previsional de su preferencia.

**Artículo 4°.-** Ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere o estuviere impedida de hacerlo. Se exceptúa de este requisito las intervenciones de emergencia. La negativa a recibir tratamiento médico o quirúrgico exime de responsabilidad al médico tratante y al establecimiento de salud. En caso que los representantes legales de los absolutamente incapaces o de los relativamente incapaces, a que se refieren los numerales 1 al 3 del Artículo 44o del Código Civil, negaren su consentimiento para el tratamiento médico o quirúrgico de las personas a su cargo, el médico tratante o el establecimiento de salud, en su caso, debe comunicarlo a la autoridad judicial competente para dejar expeditas las acciones a que hubiere lugar en salvaguarda de la vida y la salud de los mismos.



El reglamento establece los casos y los requisitos de formalidad que deben observarse para que el consentimiento se considere válidamente emitido.

**Artículo 15º.-** Toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho:

- a) Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad;
- b) A exigir la reserva de la información relacionada con el acto médico y su historia clínica, con las excepciones que la ley establece;
- c) A no ser sometida, sin su consentimiento, a exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes;
- d) A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o tratamientos sin ser debidamente informada sobre la condición experimental de éstos, de los riesgos que corre y sin que medie previamente su consentimiento escrito o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere, o si estuviere impedida de hacerlo;
- e) A no ser discriminado en razón de cualquier enfermedad o padecimiento que le afectare;
- f) A qué se le brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones del servicio;
- g) A qué se le dé en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se le prescriban y administren;
- h) A qué se le comunique todo lo necesarios para que pueda dar su consentimiento informado, previo a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, así como negarse a éste;

## **CAPÍTULO II TITULO II**

Artículo 44º.- Al egreso del paciente, el responsable del establecimiento de salud está obligado a entregar al paciente o a su representante el informe de alta que contiene el diagnóstico de ingreso, los procedimientos efectuados, el diagnóstico de alta, pronóstico y recomendaciones del padecimiento que ameritó el internamiento. (11)

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA DEL COLEGIO MÉDICO DEL PERÚ**

### **TITULO I**

#### **DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE (9)**

**Art. 40º** El médico debe actuar siempre en el mejor interés del paciente. Ello consiste en hacer de conocimiento del paciente todo acto médico que se haya de realizar con él y, previa comprensión de su contenido, contar con su aprobación plena y autónoma, procurando siempre su mayor beneficio.

**Art. 41º** El médico tiene el deber de buscar los medios apropiados para asegurar el respeto a los derechos del paciente o su restablecimiento, en caso que éstos sean vulnerados. El médico tiene el deber de respetar y hacer respetar el derecho que tiene el paciente.

- a. Elegir libremente a su médico.
- b. Que se le atienda con consideración y pleno respeto de su dignidad e intimidad
- c. Ser tratado por médicos que tengan libertad para realizar juicios clínicos y éticos sin interferencia administrativa que pueda ser adversa al mejor interés del paciente.
- d. Que se le comunique todo lo necesario para que pueda dar su consentimiento informado, antes de la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento.

- e. Obtener toda la información disponible, relacionada con su diagnóstico, terapéutica y pronóstico, en términos razonablemente comprensibles para él.
- f. Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido adecuadamente informado, o revocar su decisión.
- g. Conocer el nombre completo del médico responsable de su atención y de las personas a cargo de la realización de los procedimientos y de la administración de los tratamientos.
- h. Que se respete la confidencialidad de todos los datos médicos y personales que le conciernan.
- i. Que la discusión del caso, las consultas, las exploraciones y el tratamiento sean confidenciales y conducidos con la discreción que se merecen.
- j. Que quienes no estén directamente implicados en su atención tengan su autorización para estar presentes.
- k. Recibir información completa en caso que haya de ser transferido a otro centro asistencial, incluyendo las razones que justifican su traslado así como a una explicación sobre las opciones disponibles. El paciente tiene derecho a no ser trasladado sin su consentimiento.
- l. No ser sujeto de investigación o ensayo terapéutico sin su consentimiento informado.
- m. Que se respete el proceso natural de su muerte, sin recurrir ni a un abusivo acortamiento de la vida (eutanasia) ni a una prolongación injustificada y dolorosa de la misma.

## **TITULO II**

### **DE LA RELACION MEDICO – PACIENTE (9)**

**Art. 42°** El médico debe tratar al paciente con lealtad, decoro, destreza, dedicación, cortesía, oportunidad y con profundo respeto a su dignidad e intimidad, demostrando conducta intachable y conduciendo el interrogatorio, el examen clínico, las indicaciones terapéuticas, recomendaciones y sugerencias, con arreglo a las normas éticas y la moral.

**Art. 43°** Toda intervención o procedimiento médico debe ser realizado con el consentimiento informado del paciente. Ello consiste en que el médico informa completa y claramente al paciente sobre el procedimiento a realizar, comprueba que la información ha sido entendida por éste y, finalmente, el paciente consiente con autonomía.

### **TITULO III**

#### **DEL SECRETO PROFESIONAL (9)**

**Art. 64°** Comete falta contra la ética el médico que divulga o difunda por cualquier medio la información que hubiere obtenido o le hubiere sido confiada con motivo de la realización de un acto médico.

**Art. 65°** El conocimiento de una condición patológica en el paciente, que pueda resultar en daño a terceras personas, obliga al médico tratante a protegerlas por todos los medios a su disposición, eximiéndolo de la reserva correspondiente en todo cuanto se refiera estrictamente a ésta y esté dirigido a evitar que se produzca el daño.

#### **CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL DEL COLEGIO DE OBSTETRAS DEL PERÚ:(12)**

##### **Del ejercicio profesional del obstetra y obstetriz**

**Artículo10.-** La obstetriz y obstetra deberán tener conocimiento de los dispositivos legales de la constitución del estado, ley general de salud, políticas de salud, programas oficiales de atención de la salud y de todo aquello que se refiera al cuidado de la salud, entre los que se encuentran los siguientes:

- Según el artículo primero del artículo 1 de la constitución política del Perú en lo referente a los derechos fundamentales de la persona.

- Art. Segundo-“a la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo en cuanto le favorece “
- Art. Séptimo-Del capítulo II, en lo referente a los derechos sociales y económicos: “todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y a la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa”
- Art. 25.2-referente a la declaración universal de los derechos humanos “la maternidad y la infancia tiene derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños nacidos de unión conyugal, tienen derechos a igual protección social”.
- Según la ley general de salud en los siguientes artículos: Art.22,23,24,25 art.26,27,29,32,34,35,36

**Artículo14.-** En el sector público o privado, la obstetriz y el obstetra deberán brindar una atención integral que permita que las intenciones de la especialidad se desarrollen en un marco de eficiencia, caridad, calidez y honestidad, de acuerdo a los protocolos de atención oficial vigentes.

**Artículo 17.-** Todo acto u omisión intencional que altere o amenace el estado de salud de las personas constituye delito.

## **CÓDIGO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTE**

Aprobado en el Congreso el 21 de julio del 2000 mediante Ley N° 27337, promulgado el 2 de agosto del 2000 y publicado en el Diario oficial “El Peruano” el 7 de agosto del 2000. Siguiendo la línea de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, la Convención de la Haya y nuestro Código de los Niños y Adolescentes derogado, este nuevo cuerpo legal consagra una vez más el Interés superior del Niño y el principio de la Subsidiariedad de la Adopción Internacional, pero además establece la des judicialización parcial de las investigaciones tutelares, transfiriendo al Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social la competencia para la realización de todas las diligencias previas a la declaratoria de abandono de una niña, niño o adolescente.

## **TITULO PRELIMINAR**

**Artículo 1.- Definición.-** Se considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplir los dieciocho años de edad.

El Estado protege al concebido para todo lo que le favorece. Si existiera duda acerca de la edad de una persona, se le considerará niño o adolescente mientras no se pruebe lo contrario.

## **LIBRO PRIMERO**

### **DERECHOS Y LIBERTADES**

#### **CAPITULO I**

##### **DERECHOS CIVILES**

###### **Artículo 4º.- A su integridad personal**

El niño y el adolescente tienen derecho a que se respete su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. No podrán ser sometidos a tortura, ni a trato cruel o degradante.

Se consideran formas extremas que afectan su integridad personal, el trabajo forzado y la explotación económica, así como el reclutamiento forzado, la prostitución, la trata, la venta y el tráfico de niños y adolescentes y todas las demás formas de explotación.

#### **CAPITULO II**

##### **DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES**

###### **Artículo 21º.- A la atención integral de salud**

El niño y el adolescente tienen derecho a la atención integral de su salud, mediante la ejecución de políticas que permitan su desarrollo físico e intelectual en condiciones adecuadas.

Cuando se encuentren enfermos, con limitaciones físicas o mentales, impedidos, o cuando se trate de dependientes de sustancias tóxicas, recibirán tratamiento y rehabilitación que permita su participación en la comunidad de acuerdo a sus capacidades.

Corresponde al Estado, con la colaboración y el concurso de la sociedad civil, desarrollar los programas necesarios para reducir la mortalidad y prevenir las enfermedades; educar a la familia en las prácticas de higiene y saneamiento; y combatir la malnutrición, otorgando prioridad en estos programas al niño y al adolescente en circunstancias especialmente difíciles y a la adolescente-madre durante los períodos de gestación y lactancia. (21)

## **SATISFACCION DEL USUARIO**

La satisfacción de los pacientes por la atención recibida es uno de los pilares fundamentales para el éxito y la excelencia de una institución sanitaria. Las exigencias de los usuarios en cuanto a calidad pueden diferir dependiendo de si el proveedor de los servicios es de carácter público o privado. Independientemente de esto, los usuarios del sistema de salud siempre van a exigir una atención acorde a lo que esperan, enfocada en la recuperación de la condición clínica que presentan y además que se sientan bien atendidos, tanto ellos mismos como sus familiares. (17)

Se ha descrito que la satisfacción del usuario deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo y no una evaluación objetiva. El objeto que se persigue es describir la conformidad o inconformidad del paciente con el servicio que se le brinda. Así se requerirá tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa del servicio, es decir, satisfacción esperada del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por él. De estos dos conceptos, podemos subdividirlos en dimensiones como son: La atención recibida por parte del personal de salud, la confianza que trasmite el profesional de salud, respuesta a sus dudas y la infraestructura del ambiente. (29)

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Debido a las normas culturales en contra de las quejas, es posible que el usuario de los establecimientos de salud cuando participan en encuestas o entrevistas relacionadas con la calidad de la atención, responda positivamente a la palabra “satisfecho”.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real.

Ellos privilegian métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados.

La otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos; en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir



por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario. Las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizada tras la realización del proceso de atención. (17)

Estudios realizados en Canadá y Australia, con 1.790 y 825 gestantes respectivamente permitieron definir mejor la satisfacción de la madre en relación directa con el cuidado en la maternidad. Se identificaron áreas concretas en las que las madres condicionaban su nivel de satisfacción. Estas áreas son: el parto propiamente dicho, los cuidados médicos, los cuidados obstétricos relacionados con la matrona, la información recibida y la participación en el proceso de toma de decisiones, los aspectos estructurales y logísticos del paritorio y la disposición a ayudar por parte del personal sanitario. Finalmente, otro estudio realizado en Nueva Zelanda sobre 482 gestantes primíparas añade dos importantes áreas de identificación de la satisfacción de la madre, que son la analgesia adecuada durante el parto y una relación con la matrona estrecha y personalizada.(28)

## **LA ADOLESCENCIA**

La adolescencia es una etapa entre la niñez y la edad adulta, que cronológicamente inicia por los cambios puberales y que se caracteriza por profundas transformaciones biológicas, psicológicas y sociales, mucha de ellas generadoras de crisis, conflictos y contradicciones.

La OMS define "la adolescencia es la etapa que transcurre entre los 10 y 19 años, considerándose dos fases, la adolescencia temprana 10 a 14 años y la adolescencia tardía 15 a 19 años".(34)

## **MATERNIDAD ADOLESCENTE**

El 49.2% de la población adolescente en el Perú son mujeres y el 12.5 % de este grupo están embarazadas o ya son madres. Estas cifras reflejan un problema de salud pública, ya que el embarazo adolescente es una causa de muerte materna y en muchas ocasiones terminan en abortos inducidos en condiciones clandestinas e inseguras que producen serias lesiones e incluso la muerte de la madre.

La adolescencia, un periodo crítico en las etapas de desarrollo, comporta cambios físicos y psicológicos que hacen que el individuo adquiera una identidad propia. Debido a los notables cambios, el adolescente vive en un mar de problemas, inseguridades, dudas y contradicciones; En el contexto social de pobreza, marginación y violencia intrafamiliar en la que viven las adolescentes. Muchas de ellas crecen en un ambiente intrafamiliar hostil donde existe la carencia de afecto y la dificultad para comunicarse.

La maternidad en la adolescencia es una situación muy especial, pues se trata de madres que por su configuración anatómica, psicológica y social, aún no han alcanzado la madurez necesaria para desempeñar esta responsabilidad, enfrentan dificultades en la adaptación de la propia etapa que viven así como la del propio embarazo.

Asimismo, la madre adolescente que no cuenta con el apoyo familiar abandona sus estudios, experimentando una ruptura con el grupo de pares, es decir, se produce una importante ruptura con la trayectoria de vida hasta ese entonces conocida y con posibilidades reducidas de desarrollo personal y profesional.

(20)

Las adolescentes madres sufren condiciones que hablan de una cuarta vulnerabilidad: por ser mujeres, por ser pobres, ser adolescentes y estar embarazada. La adolescencia constituye un momento de vulnerabilidad de los sujetos en su tránsito a la adultez, que cobra una significación especial cuando tiene lugar en situaciones de riesgo, fragilidad y precariedad en los vínculos

relacionales, familiares y sociales. Las condiciones de vulnerabilidad y pobreza refuerzan la condición subordinada del género femenino: ejercicio de roles tradicionales (crianza de los hijos, trabajo doméstico), exclusión de instancias de participación social y educativa. (30)

**El Significado de ser madre joven.** En algunas situaciones significa no sentir tener la madurez necesaria para hacerse cargo de un hijo/a, pues aun cuando ya son madres, está el sentimiento de ser aún adolescente, sin la madurez necesaria, ni tampoco la solidez material y/o piso mínimo que se refleja para las adolescentes en tener una casa propia, un trabajo estable, que les permita tener la solvencia necesaria para responder a las demandas del hijo/a. El ser madre joven, les ha implicado en ciertos casos tener que postergar sus estudios, o bien en los casos en que esto no ha significado una postergación, indican una dificultad el tener que compatibilizar los estudios con la maternidad. Esta situación ha sido más o menos tratada a través del apoyo y acompañamiento continuo que realizan sus padres, condición altamente valorada. Por otra parte, al proyectar su maternidad al futuro piensan que el ser madre jóvenes significara entablar una relación mucho más cercana y empática con su hijo/a, y de esa forma promover una mayor comunicación y confianza con ellos. (29)

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar la influencia de la vulneración de los derechos como usuaria en la satisfacción en la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del Hospital de Ventanilla - Enero, 2014

### **Objetivos específicos**

- ⌘ Identificar a las madres adolescentes a las cuales se ha vulnerado sus derechos.
- ⌘ Identificar el nivel de satisfacción en la atención en madres adolescentes que han sido vulnerado sus derechos.
- ⌘ Establecer la relación entre la vulneración de los derechos de los usuarios y la satisfacción en la atención.

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación se circunscribe a un estudio cualitativo - cuantitativo, prospectivo y descriptivo.

#### 3.2 Población y muestra representativa

##### Población

La población se constituye por las madres adolescentes que se atendieron el parto eutócico y distócico en el Hospital de Ventanilla en el mes de Enero del 2014.

##### Muestra

La muestra fue calculada tomando en cuenta los egresos mensuales de un año anterior, en los cálculos se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0.1.

#### Calculo de la muestra para un Muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{z^2 pq}{d^2}$$

n = Tamaño de la muestra

$Z^2$  = Valor de z para intervalo de confianza o certeza

Para una certeza o confianza del 95%,  $z = 1.96$

p = Proporción bajo estudio (referido a la unidad)

q = Proporción de la característica complementaria (1-p)

d = Precisión deseada

N = Tamaño de la población

$$n = \frac{1.96 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.1}$$

**n= 95**

### **Corrección por tamaño de la población finita**

Para definir el tamaño de la muestra se optó por la Corrección por tamaño de la población, debido a que la fórmula del cálculo de la muestra para un muestreo aleatorio simple arroja un número que supera a la población atendida de madres adolescentes que fueron atendidas en el parto (eutócico y distócico) en el Hospital de Ventanilla en el mes de Enero de los años 2011,2012 y 2013

Esta fórmula se aplica cuando  $n/N$  es mayor a 0.05. Por lo tanto según la teoría de población finita donde refiere para un número limitado de clientes que utilizará el servicio se debe utilizar dicha fórmula.

**$n/N$**

$$95/63 = 1.50$$

Por lo tanto aplicamos la corrección por tamaño de la población finita.

$$n^r = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$nf = \frac{95}{1 + \frac{95}{63}}$$

Por lo tanto la muestra es **36** madres adolescentes

### **3.3 Criterios de inclusión**

- Madres adolescentes de 14-18 años.
- Madres adolescente primigesta y multigesta.
- Que desee participar en el estudio.
- Que no presente patologías.
- Que hayan recibido atención prenatal.
- Que se haya atendido el parto en el Hospital Ventanilla.
- Que se encuentre en la Unidad de Puerperio del hospital de ventanilla.

### **3.4 Criterios de Exclusión**

- Madres adultas.
- Madre con alguna alteración psicológica y/o psiquiátrica.
- Madre con alguna patología.
- No acepta participar en el estudio.

### **3.5 Procedimiento de selección de los sujetos de estudio**

En un primer momento con el permiso del Director del Hospital y del personal de turno de la Unidad de Puerperio se seleccionó a las madres adolescentes mediante el muestreo aleatorio simple. En cada visita se revisó cada una de las historias clínicas de las adolescentes y se seleccionó todas aquellas historias que terminaban en número par.

Se aplicó los instrumentos a todas las madres adolescentes en la etapa de puerperio y que aceptaron participar en el estudio, fueron entrevistadas en el área de hospitalización durante el horario de visita de 2:00 pm a 4:00 pm con el objetivo de contar con la presencia de un familiar adulto que también diera su consentimiento.

Para la grabación de voz previo consentimiento verbal de la madre adolescente se usó un celular modelo LG A 255 con el objetivo de obtener datos precisos y fidedignos.

### **3.6 Instrumento y técnicas de recolección de datos**

Para validar la encuesta se realizaron tres pasos el primero fue mediante el juicio de expertos, luego se aplicó Alfa de Cronbach y prueba piloto, con lo cual el instrumento demostró ser confiable.

Para validar la entrevista semi – estructurada se realizó dos pasos el primero fue mediante el juicio de expertos y luego prueba piloto, con lo cual demostró ser confiable.

La técnica de recolección de datos fue la entrevista donde se les pidió el consentimiento informado a la madre adolescente y al familiar presente.

En un primer momento se empleó la encuesta de satisfacción para el estudio cuantitativo el cual contiene 17 preguntas con alternativas de respuesta y para profundizar en el estudio se empleó la entrevista semi - estructurada que contiene 13 preguntas donde se recogió los testimonios de las madres adolescentes.

### **3.7 Aspectos éticos de la investigación**

Aunque el estudio no implicó intervención alguna hacia las variables o a los sujetos de estudio, se presentó el oficio correspondiente para obtener el permiso para la realización del estudio. Además se mantuvo la confidencialidad de las pacientes al ser una ficha anónima donde la madre adolescente hizo uso de un seudónimo.

Se hizo extensivo el uso del consentimiento informado tanto a la madre adolescente y a su tutor legal, previo a la aplicación del instrumento de la presente investigación.

Para la grabación de voz se pidió tanto la autorización de la madre y de su familiar presente, se protegió la identidad de los informantes y no podrá ser



revelada a fuentes externas por tener fines académicos lo cual garantizó la aceptación de la usuaria y su familiar, el cual estuvo informado de los objetivos del proyecto.

### **3.8 Plan de tabulación y análisis de datos**

#### **Fase cuantitativa**

Una vez recolectado los datos se procedió a vaciarlos a una hoja Excel y luego se utilizó el programa Epi Info en español un programa de software de la OMS.

La encuesta de satisfacción con 17 preguntas cubre cuatro áreas del servicio de obstetricia: consultorios, sala de dilatación, sala de partos, hospitalización de puerperio; donde la madre adolescente calificó su respuesta; las alternativas probables fueron 4 para algunos ítems (Bueno, regular, malo, no tuvo trato o no recuerda) y 3 para otros ítems (Bueno, regular y malo) a las respuestas expresadas como Bueno se le asignó un puntaje igual a 3, regular 2 puntos, malo 1 punto, y 0 a las respuestas expresadas como no tuvo trato o no recuerda.

Para obtener el grado de satisfacción en general se evaluaron 72 ítems. Sobre la base de estos puntajes y los ítems evaluados la puntuación máxima era de 216 puntos por lo que se establece una escala donde aquellas encuestas con puntaje entre 1 y 72 puntos se consideran como insatisfechas, entre 73 y 145 puntos indiferentes y satisfechos a las puntuaciones entre 146 y 216 puntos.

Para el grado de satisfacción por cada aspecto evaluado se utilizó la misma metodología en la cual se ajustó a la escala en base a los ítems de la encuesta que valora el aspecto en particular. Así al evaluar el aspecto relacionado con trato del personal donde existen 5 ítems (medico, obstetra, interno, enfermera, tec. enfermería), donde la puntuación máxima fue de 15 puntos, la escala considerada insatisfecho a las encuestas con puntajes entre 1 y 5 puntos, indiferente entre 6 y 10 puntos y satisfechos entre 11 y 15 puntos.

## **Fase cualitativa**

En la entrevista semi – estructurada consta de 13 preguntas que cubre las cuatro áreas de los servicios de Obstetricia: Consultorios, Sala de Dilatación, Sala de Partos y Hospitalización de Puerperio; se procedió a transcribir los testimonios grabados en las propias palabras de la madre adolescente tal cual como lo mencionó durante la entrevista, luego al analizar cada uno de los treinta y seis testimonios se optó por utilizar el nivel de saturación debido a que mostraba similitud entre los testimonios por ello solo se seleccionó 10 testimonios que mostraban riqueza en los datos obtenidos.

## CAPITULO III

### RESULTADOS

#### 3.1. ESTUDIO CUANTITATIVO

TABLA Nº 1

Características generales de las madres adolescentes que acuden al Servicio de Obstetricia del Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| EDAD                  | TOTAL DE<br>USUARIAS (n=36) | %    |
|-----------------------|-----------------------------|------|
| 13 A 14 años          | 3                           | 8%   |
| 15 A 16 años          | 10                          | 28%  |
| 17 A 18 años          | 23                          | 64%  |
| ESCOLARIDAD           |                             |      |
| Primaria incompleta   | 0                           | 0%   |
| Primaria completa     | 36                          | 100% |
| Secundaria incompleta | 21                          | 58%  |
| Secundaria completa   | 15                          | 42%  |
| ESTADO CIVIL          |                             |      |
| Soltera               | 14                          | 39%  |
| Conviviente           | 22                          | 61%  |
| Casada                | 0                           | 0%   |
| PARIDAD               |                             |      |
| 1hijo                 | 26                          | 72%  |
| 2 hijos               | 7                           | 20%  |
| 3 hijos               | 3                           | 8%   |
| ACTIVIDAD LABORAL     |                             |      |
| Ama de casa           | 12                          | 33%  |

|                               |    |     |
|-------------------------------|----|-----|
| Mesera                        | 1  | 3%  |
| Chofer                        | 1  | 3%  |
| Estudiante                    | 19 | 53% |
| Comerciante                   | 2  | 5%  |
| Asistente de cabina           | 1  | 3%  |
| LUGAR DEL CONTROL             |    |     |
| PRENATAL                      |    |     |
| C.S. Defensores               | 2  | 5%  |
| HOSP. Ventanilla              | 7  | 19% |
| C.S. Perú Corea               | 3  | 8%  |
| C.S. Pachacutec               | 3  | 8%  |
| C,S Ventanilla Este           | 2  | 5%  |
| C.S. MI Perú                  | 4  | 11% |
| Posta Santa Rosa              | 3  | 8%  |
| C.S. 3 de Febrero             | 2  | 6%  |
| C.S. Villa Los Reyes          | 2  | 6%  |
| HOSP. Chalaco                 | 1  | 3%  |
| C.S. Hijos de Grau            | 1  | 3%  |
| C.S. Márquez                  | 1  | 3%  |
| C.S. Luis Felipe de las Casas | 1  | 3%  |
| C.S. Bahía Blanca             | 2  | 6%  |
| C.S. Ventanilla Alta          | 2  | 6%  |

Se observa que el grupo de edad más frecuente es de 17 a 18 años representando por el 64% seguido por el grupo de 15 a 16 años con 28% y el grupo de menor edad de 13 a 14 años con 8%.

Respecto al nivel de instrucción el 58 % tiene secundaria incompleta, el otro porcentaje indica que las pacientes estudiadas culminó la secundaria en un 42%.

El 61% de las pacientes convive con su pareja, seguido del 39% que se mantiene soltera.

El 72% de las pacientes estudiadas tienen 1 hijo seguido, el 20% con 2 hijos y el 8% tiene 3 hijos.

En relación a la ocupación se observa que el 53 % pertenece al sistema escolar, el 33% de ellas dejó la escuela para dedicarse a las labores domésticas, el 3% realizan actividad laboral como asistente de cabina, mesera, comerciante y chofer.

El 19 % de las madres adolescentes recibió atención prenatal en el Hospital de Ventanilla, el 11% recibió atención prenatal el C.S. Mi Perú.

TABLA N° 2

Tiempo de espera de las madres adolescente antes de ser atendida en el Servicio de Emergencia Obstétrica del Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| TIEMPO  | Nº | %   |
|---------|----|-----|
| 3 min.  | 2  | 5%  |
| 5 min.  | 10 | 28% |
| 8 min.  | 1  | 3%  |
| 10min.  | 6  | 17% |
| 15 min. | 5  | 14% |
| 20 min. | 3  | 8%  |
| 30 min. | 8  | 22% |
| 60 min. | 1  | 3%  |

El tiempo de espera para ser atendida en el servicio de emergencia obstétrica fue de 5 min con un 28 %y a 30 min con un 22 %.

TABLA N° 3

Satisfacción de las de las madres adolescentes que acuden al Servicio de Obstetricia del Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| SATISFACCION EN GENERAL       | N° | %     |
|-------------------------------|----|-------|
| Insatisfecho (1 - 72 Puntos)  | 0  | 0%    |
| Indiferente (73 - 145 puntos) | 5  | 13.9% |
| Satisfecho (146 - 216 puntos) | 31 | 86.1% |
| TOTAL                         | 36 | 100%  |

En el cuadro el 86.1 % obtuvo 146 a 216 puntos correspondiendo a satisfacción en la atención obstétrica y el 13.9% se mostró indiferente.

TABLA N° 4

Satisfacción de las madres adolescentes en cada uno de los aspectos evaluados en el Servicio de Obstetricia del Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| ASPECTO EVALUADO                                  | INSATISFECHO<br>(1 – 5 puntos) |       | INDIFERENTE<br>(6 – 10 puntos) |       | SATISFECHO<br>(11–15 puntos) |       |
|---|--------------------------------|-------|--------------------------------|-------|------------------------------|-------|
|   | N°                             | %     | N°                             | %     | N°                           | %     |
| Trato del personal de Consultorio de obstetricia. | 1                              | 2.7%  | 7                              | 19.4% | 28                           | 77.7% |
| Trato del personal de Emergencia.                 | --                             | --    | 8                              | 22.2% | 28                           | 77.7% |
| Trato del personal de Sala de Dilatación.         | 2                              | 5.5%  | 17                             | 47.2% | 17                           | 47.2% |
| Trato del personal de Sala de Partos.             | 2                              | 5.5%  | 11                             | 30.5% | 23                           | 63.8% |
| Trato del personal de Puerperio.                  | --                             | --    | --                             | --    | 36                           | 100%  |
| Rapidez en la atención.                           | --                             | --    | 9                              | 25%   | 27                           | 75%   |
| Respeto a la intimidad.                           | 4                              | 11.1% | 4                              | 11.1% | 28                           | 77.8% |

|   |    |      |    |       |    |       |
|---|----|------|----|-------|----|-------|
| Examen físico.                                    | -- | --   | 5  | 13.8% | 31 | 86.1% |
| Información acerca del tratamiento.               | -- | --   | 12 | 33.3% | 24 | 66.6% |
| Limpieza en el Hospital.                          | -- | --   | 6  | 16.6% | 30 | 83.3% |
| Ventilación en el Hospital.                       | 2  | 5.5% | 15 | 41.6% | 19 | 52.7% |
| Atención oportuna.                                | 1  | 2.7% | 7  | 19.4% | 28 | 77.7% |
| Información acerca del procedimiento diagnóstico. | -- | --   | 7  | 19.4% | 29 | 80.5% |
| Equipos disponibles.                              | -- | --   | 20 | 55.5% | 16 | 44.4% |
| Equipos en buen estado.                           | -- | --   | 20 | 55.5% | 16 | 44.4% |

Con relación al trato recibido por parte del personal en cada uno de los servicios de obstetricia, la madres adolescentes muestran satisfacción en un 100% en el servicio de puerperio y 77.7% de satisfacción en el consultorio de obstetricia y emergencia obstétrica. La insatisfacción en las madres adolescentes es mínimo con un 2.7% en el servicio de consultorio de obstetricia donde se llevó a cabo el control prenatal y 5.5 % en sala de dilatación y sala de partos.

El 75% de madres adolescentes están satisfechas con la rapidez en la atención. En cuanto al respeto a la intimidad el 77.8 % está satisfecha. En el examen físico las madres adolescentes se mostraron indiferentes con un 13.8% y satisfechas con un 86.1%, no muestran insatisfacción. El 66.6% estuvo satisfecha con la información recibida acerca del tratamiento y el 80.5% se mostró satisfecho con Información acerca del procedimiento diagnóstico.

La satisfacción en cuanto a la atención oportuna a la madre adolescente fue de 77.7% de satisfacción e indiferentes el 19.4%, no hay insatisfacción.

Las madres adolescentes se muestran satisfechas acerca de la limpieza hospitalaria en un 83.3% y un 52.7% con respecto a la ventilación y solo el 5.5% está insatisfecha con la ventilación.

En cuanto a los equipos disponibles y en buen estado estuvieron satisfechas en un 44.4% y el 55.5% indiferente.

TABLA N° 5

Derechos vulnerados de las madres adolescentes en la atención prenatal en el  
Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| <b>DERECHOS DEL PACIENTE</b>  | <b>Control prenatal</b> |          |
|---|-------------------------|----------|
|   | <b>Nº</b>               | <b>%</b> |
| <b>Elegir libremente al médico/obstetra o el establecimiento de salud.</b>                                  | 11                      | 30%      |
| <b>Conocer al médico/obstetra tratante.</b>   | 21                      | 58%      |
| <b>Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido informado.</b>                   | 18                      | 50%      |
| <b>Información completa en términos comprensibles de su estado de salud diagnóstico y tratamiento.</b>      | 4                       | 11%      |
| <b>Atención con pleno respeto a su dignidad sin discriminación.</b>   | 0                       | 0%       |
| <b>Atención con pleno respeto a su intimidad.</b>   | 0                       | 0%       |
| <b>Tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas.</b>                                       | 14                      | 38.8%    |
| <b>Seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento.</b> | 0                       | 0%       |
| <b>Ser escuchada y recibir respuesta.</b>   | 0                       | 0%       |
| <b>No ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento.</b> | 0                       | 0%       |

Durante la atención prenatal el 58 % de madres adolescentes manifiestan que fue vulnerado el derecho a conocer al médico/obstetra tratante. Seguido de un 50 % de madres adolescentes que no tuvo la oportunidad de Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido informado.



TABLA Nº 6

Derechos vulnerados de las madres adolescentes durante la atención intra hospitalaria en el servicio de Obstetricia del Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| DERECHOS DEL PACIENTE  | Servicios de Obstetricia intra hospitalarios |       |
|--|--|-------|
|  | Nº   | %     |
| Otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario.                           | 36   | 100%  |
| Conocer al médico/obstetra tratante.   | 36   | 100%  |
| Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido informado. | 33   | 91.6% |

El 100 % de las madres adolescentes menciona que no se respetó el derecho a otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario y a conocer al médico tratante.

TABLA Nº 7

Derechos vulnerados de las madres adolescentes durante la atención de emergencia obstétrica del Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| DERECHOS DEL PACIENTE  | Emergencia obstétrica |       |
|--|-----------------------|-------|
|  | Nº                    | %     |
| Recibir atención médico/obstétrico de emergencia.  | 0                     | 0%    |
| Información completa en términos comprensibles de su estado de salud diagnóstico y tratamiento.      | 29                    | 80.5% |
| Atención con pleno respeto a su dignidad sin discriminación.   | 4                     | 11.1% |
| Atención con pleno respeto a su intimidad.   | 22                    | 61.1% |
| Tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas.                                       | 15                    | 41.6% |
| Seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento. | 0                     | 0%    |
| Ser escuchada y recibir respuesta.   | 12                    | 33.3% |
| No ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento. | 29                    | 80.5% |

El 80.5% de las madres adolescentes manifiesta no haber recibido Información completa de su estado de salud y de haber sido sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento.

TABLA Nº 8

Derechos vulnerados de las madres adolescentes durante la atención en sala de dilatación en el Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| DERECHOS DEL PACIENTE  | Sala de dilatación |       |
|--|--------------------|-------|
|  | Nº                 | %     |
| Información completa en términos comprensibles de su estado de salud diagnóstico y tratamiento.      | 26                 | 72.2% |
| Atención con pleno respeto a su dignidad sin discriminación.   | 11                 | 30.5% |
| Atención con pleno respeto a su intimidad.   | 19                 | 52.7% |
| Tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas.                                       | 28                 | 77.7% |
| Seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento. | 0                  | 0%    |
| Ser escuchada y recibir respuesta.   | 15                 | 41.6% |
| No ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento. | 28                 | 77.7% |

El 77.7 % de adolescentes refieren no haber recibido tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas y fue sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento.

TABLA Nº 9

Derechos vulnerados de las madres adolescentes durante la atención en sala de partos en el Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| DERECHOS DEL PACIENTE  | Sala de parto |       |
|--|---------------|-------|
|  | Nº            | %     |
| Información completa en términos comprensibles de su estado de salud diagnóstico y tratamiento.      | 22            | 61%   |
| Atención con pleno respeto a su dignidad sin discriminación.   | 4             | 11.1% |
| Atención con pleno respeto a su intimidad.   | 29            | 80.5% |
| Tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas.                                       | 29            | 80.5% |
| Seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento. | 0             | 0%    |
| Ser escuchada y recibir respuesta.   | 8             | 22.2% |
| No ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento. | 29            | 80.5% |

El 80.5% de madres adolescentes manifestó que fue vulnerado el derecho a recibir atención con pleno respeto a su intimidad y al tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas.

TABLA N° 10

Derechos vulnerados de las madres adolescentes durante la atención en hospitalización de puerperio en el Hospital de Ventanilla - Enero 2014

| DERECHOS DEL PACIENTE  | Hospitalización de puerperio |       |
|--|------------------------------|-------|
|  | Nº                           | %     |
| Información completa en términos comprensibles de su estado de salud diagnóstico y tratamiento.      | 7                            | 19.4% |
| Atención con pleno respeto a su dignidad sin discriminación.   | 0                            | 0%    |
| Atención con pleno respeto a su intimidad.   | 22                           | 61.1% |
| Tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas.                                       | 28                           | 77.7% |
| Seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento. | 0                            | 0%    |
| Ser escuchada y recibir respuesta.   | 13                           | 36.1% |
| No ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento. | 33                           | 91.6% |

El 91.6 % de las madres adolescentes refiere que se vulneró su derecho a no ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento, el derecho a la seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento no presento ningún índice de vulneración.

## PRUEBA CHI CUADRADO

### TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS

| ASPECTO EVALUADO                                  | INSATISFECHO   | INDIFERENTE     | SATISFECHO     | TOTAL |
|---|----------------|-----------------|----------------|-------|
|   | (1 – 5 puntos) | (6 – 10 puntos) | (11–15 puntos) |       |
| Trato del personal de consultorio de obstetricia. | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Trato del personal de emergencia.                 | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Trato del personal de sala de dilatación.         | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Trato del personal de sala de partos.             | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Trato del personal de puerperio.                  | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Rapidez en la atención.                           | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Respeto a la intimidad.                           | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Examen físico.                                    | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Información acerca del tratamiento.               | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Limpieza en el hospital.                          | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Ventilación en el hospital.                       | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Atención oportuna.                                | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Información acerca del procedimiento diagnóstico. | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Equipos disponibles.                              | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| Equipos en buen estado.                           | 0,8            | 9,86667         | 25,3333        | 36    |
| TOTAL   | 12             | 148             | 380            | 540   |

## HIPOTESIS

**HO:** la vulneración de los derechos disminuye la satisfacción en la atención.

**H1:** la vulneración de los derechos no disminuye la satisfacción en la atención.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} =$$

$$(1-0.8)^2/0.8+(0-0.8)^2/0.8+\dots+(16-25.3)^2/25.3 =94.96$$

## GRADOS DE LIBERTAD

$$\chi^2_{\alpha (r-1)(c-1)}=24$$

Con un nivel de confianza al 0.05 el  $\chi^2$  es mayor 24. Se rechaza la hipótesis nula (HO)

Por lo tanto la vulneración de los derechos como paciente no disminuye la satisfacción en la atención de las madres adolescentes atendidas en el Hospital de Ventanilla –Enero 2014

### 3.2. ESTUDIO CUALITATIVO

#### TESTIMONIO DE LAS PACIENTES ENTREVISTADAS

##### CONOCIMIENTO

Cuando hablamos de conocimiento encontramos que las madres adolescentes en sus saberes hay escasa o nula noción de sus derechos no los conocen de forma plena pero afirman que en su mayoría tiene como derecho recibir atención médica, atención rápida y oportuna, a recibir atención con respeto, lo cual es un conocimiento básico mas no el adecuado, también se observó que muchas de ellas expresan su desconocimiento por lo cual se mantienen de forma silenciosa en el transcurso de su atención.

*“Una buena atención ummmm. Que me atiendan bien y aplicar lo que dice la enfermera” (Pame 17)*

*“A....Que me atiendan rápido, que no te griten” (María 14)*

*“Que me respeten,... al momento que les diga que me siento mal que me atiendan rápido” (Lin 18)*

*“Creo que recibir buena atención que te atiendan bonito que no te griten” (Pamela17, Ana 18, Raquel 18)*

*“No, no conozco mis derechos “4 (Lucí 15)*

*“Creo que son importantes,...No conozco todos pero creo que recibir atención con respeto que te traten bien.... Que no te griten” (Rosa 16)*

*“Los derechos...no se...atención buena, que te den lo que necesitas.... “(Sofía 13)*

*“Que sea la atención con respeto, que no haya discriminación” (Karina 15)*



## **DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN MÉDICO/OBSTÉTRICO DE EMERGENCIA**

Todas las madres manifiestan que este derecho no ha sido vulnerado, son atendidas, en algunos casos esperaron un poco y la atención transcurre tranquilamente.

*“No me han negado la atención de emergencia nunca, cuando necesitaba el SIS si me lo negaron en la posta porque jala mi mamá por su apellido porque tiene deudas en el banco; pero siempre me atendían en emergencia” (Pame 17)*

*“Todo fue de lo más normal tranquilo cuando me atendieron en emergencia...” (Lin 18)*

*“Cuando iba al hospital por emergencia siempre me atendieron...” (María 14)*

*“Cuando fui por emergencia se demoraron mucho en atenderme me tuvieron esperando...”. (Lucí 15)*

*“no nunca... siempre que fui me atendieron rápido” (Pamela 17)*

*“Para nada...la atención de emergencia estuvo bien” (Ana 18)*

*“Siempre que necesité atención estuvieron dispuestos a atenderme...” (Raquel 18)*

*“Siempre que necesite me atendieron, a veces se demoraban en atenderme pero no me negaron, no para nada” (Rosa 16)*

*“No...Cada vez que fui al hospital me atendían” (Sofía 13)*

*“No se me negó porque cuando fui para atenderme me hicieron pasar rápido no me dejaron esperando ni me mandaron a otro hospital” (Karina 15)*

## **DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE AL MÉDICO/OBSTETRAO EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

Al hablar de este derecho las jóvenes manifiestan que no pueden elegir al obstetra que le brindará la atención porque no lo conoce o porque ya tiene pacientes, otras manifiestan que sí pudieron elegir al obstetra con quien sentían más confianza y que les tenían más paciencia; cuando acuden por atención prenatal las adolescentes refieren que fueron atendidas en otros establecimientos de salud y que la atención transcurrió de forma normal pero cuando solicitan el SIS no se lo pueden tramitar.

*“En mi control estuvo bien aunque no conocía a nadie de los que atienden allí; me atendieron bien..., cuando me acostumbraba y prefería a una ellas si aceptaba pa que pase con ella...en todo el embarazo acudí al hospital unas 2 veces. Una al Hospital de San Juan de Lurigancho porque me bajaba como agua por mis partes me recibieron sin ningún problema y la segunda en el hospital Chalaco porque mi bebé no se movía mucho... en ambos me recibieron rápido” (María 14)*

*“Pues no pude elegir con quien atenderme no los conocía cuando me acostumbraba a una, porque era amable se preocupaba por mí, me dijo quién era y me gusto su forma de atender, me explicaba me hacía entender lo que me decía” (Pame 17)*

*“Como no conocía a nadie al final me atendió hombre y mujer, no me dieron oportunidad de elegir cualquiera me atendía, creo que con tal que sea con respeto está bien” (Lin 18)*

*“yo no conocía a nadie no sabía quién era bueno o malo, me atendía con quien estaba ese día, umm pero todos fueron buenos conmigo me atendían bonito me explicaban con paciencia” (Lucí 15)*

*“En mi control me atendieron diferentes personas, aunque no pude elegir con quien atenderme me atendieron bien no me gritaron ni me trataron mal”(Pamela 17)*

*“Cuando estaba en mi control, en la posta, no pude elegir con quien atenderme siempre me atendían personas diferentes, médico, obstetra; no me dieron opción de elegir” (Ana 18)*

*“Donde me atendí mi control, pues ahí cuando vas conociendo a una doctora y sabes que es buena después te cambian con otra no porque ellos decidan sino porque se llenan sus cupos”. (Raquel 18)*

*“yo estoy cerca de dos postas..., una estaba es más cerca que la otra cuando fui me atendieron normal pero cuando quise sacar el SIS me dijeron que no me pertenecía ahí por mi dirección”(Rosa 16)*

*“Cuando iba a la posta iba para medicina porque mi Mamá me llevaba, apenas y conocía al doctor de ahí a nadie más... cuando te vas a atender te dan cita con el doctor que no tiene mucha gente y no puedes elegir ” (Karina 15)*

*“A mí me corresponde en Pachacutec. Por lo del seguro y no puedes ir a otro sitio...eso me dijo mi hermana que se fue a la sierra... cuando te atienden si sacas cita temprano te dan chance pedir con quien quieres atenderte ”(Sofía 13)*

## **DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN COMPLETA EN TÉRMINOS COMPENSIBLES DEL ESTADO DE SALUD DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO**

### **Durante el control prenatal**

Algunas de las adolescentes refieren que reciben poca información otras no manifiestan inconformidad ni rechazo con la cantidad de información brindada, en muchos casos esta información es dada en términos comprensibles para las adolescentes e incluso que se les da información a la persona que la acompaña durante la consulta, también reciben consejo y orientación de parte del profesional que las atiende.

*“Mi control... todo estuvo bien, fue poca la información...como básica... el sulfato ferroso con ácido fólico como debería tomarlo el cuidado que debería*

*tener, los signos de peligro..., después me sacaron sangre después me dijeron que eras para Sífilis y el SIDA, eso nomas” (Pame 17)*

*“Yo no iba a mis controles me daba vergüenza que me vieran, que otra vez estaba gestando apenas fui 3 veces,... no me trataron mal como ya fui en las ultimas me apresuraron los análisis me dijeron que mi bebe estaba bien, me aconsejaron que debía cuidarme más que soy muy chica para gestar otra vez, después me mandaron al hospital para que me programen la cesárea porque me habían hecho cesárea para mi primer hijo y muy rápido había salido gestando” (Pamela 17)*

*“Las veces que fui me mandaban varias cosas análisis, acografías, las vitaminas; trataban de darme todo cuanto antes pues ya me faltaba poco para dar a luz, me decían que todo estaba bien mi bebe y yo; me dijo además que mi bebe no tenía ningún problema me orientaban y me decían que debía ir más a mis controles. ” (Ana 18)*

*“Me explicaban los riesgos de aborto las alarmas del embarazo cuando se te hinchan los pies o pierdes agua o sangre... a después el movimiento del bebe, yo les preguntaba y me explicaban, quería saber si hay riesgos que una chica como yo de parto normal me explico poco y si le entendí “(María 14)*

*“En el prenatal te preparan para que estés lista, a la hora que vas a dar a luz, que es lo que debo hacer, te hablan de psicoprofilaxis para relajarse y todo salga bien” Llin 18)*

*“Si, te explican bonito, acerca de las vitaminas como debes tomar, como cuidarme, que comer y no comer, esas cosas a veces como no entendía o me olvidaba, también le explicaba a mi Mamá y ella en la casa ya me decía, me hacía acordar... ella más preguntaba pa que es bueno esto porque y le explicaba “(Lucí 15)*

*“En el control me explicaron poco me decían que todo estaba bien, como no sabía no preguntaba, me dieron vitaminas para que mi bebe no salga mal;... al final termine dando cesárea no sé por qué, a mí me dijeron que sería parto normal “(Raquel 18)*

*“Si se le entendía lo que decía y también le explicaba a mi Mamá lo de las medicinas y otras cosas...ha de ir al dentista, al psicólogo...., (Sofía 13)*

*“Como que te dice lo más importante pa que estés tranquila... de cómo estaba él bebe si va a ser parto normal, esas cosas... mi Mamá era la que más le preguntaba siempre, si debía tomar otra cosa pal bebe como yo soy primeriza se preocupaba bastante por mí, la señorita de la posta le explicaba le hacía entender a mi Mamá que estaba bien” (Rosa 16)*

*“Me hablaba como cuidarme... de las pastillas y de los óvulos...porque yo tenía infección.... Me explico cómo debía hacer para curarme y sobre la atención de una embarazada te dice tienes que hacer esto el otro y tienes que ir al dentista con el psicólogo y te mandan varias cosas... si le pude entender” (Karina15)*

### **Durante la atención de emergencia**

En los testimonios de las madres refiere que el personal que las atiende le dice que está bien y que su bebe está bien mas no se les brinda la información adecuada de su estado de salud, la atención transcurre y las madres no se atreven a preguntar. En otros testimonios las adolescentes manifiestan que no se les explicó adecuadamente los procedimientos de la atención y tampoco a su familiar.

*“Ahí solo hicieron su trabajo, no me explicaban nada, solo me preguntaron mis datos que como me sentía y me revisaron, yo no preguntaba nada, me daba un poco de temor” (Lucí 15)*

*“Me explico que mi bebe estaba bien que me faltaba dilatar, que todo estaba bien que viniera rápido si veía sangre o liquido por mis partes” (Pame. 17)*

*“Cuando llegas al hospital te atienden rápido y en un momento me dijeron cesárea señora y me operaron, no me explicaron bien de por qué, ni a mi familia lo único que decían es de emergencia que él bebe estaba mal pero yo veo a mi bebe que está bien” (Raquel 18)*

*“En emergencia ahí solo te dicen que pongas de tu parte que dependía de mí que podía dar parto normal “(María 14)*

*“Cuando entras de emergencia con los dolores te atienden rápido solo te preguntan lo que quieren saber te examinan pero no te dicen más, y si te falta regresa dentro de 2 horas te dice y termina...cuando tenía más dolor regrese me atendieron diciendo eres primeriza te falta bastante... te dicen, pero cuando me revisaron ya había dilatado más y ahí recién me mandaron comprar las cosas con todo eso te mandan adentro” (Lin 18)*

*“Cundo llegue con los dolores no me decían nada espera, espera... nada más... les escuche decir... te falta, ya después me atendieron y cuando me vieron me dijeron cesárea que no podía nacer parto normal porque corría riesgo que se abra la herida del útero, como ya estaba con los dolores me alistaron rápido las medicinas todo también le avisaron a mi Mamá paraqué firmara y me operaron” (Pamela 17)*

*“Cuando llego el momento para dar a luz tenía un dolor horrible me hicieron esperar... te falta dilatar me decían, escucharon a mi bebe y aunque ni me dijeron nada no pregunte si hubiera habido algo ya me lo hubieran dicho a mi o a mi Mamá” (Ana 18)*

*“No te dicen como en la posta aquí es más rápida la atención te preguntan cómo estas después lo del control en la posta ya luego te meten la mano pa ver si ya se abrió pa que salga él bebe...me decía estas bien, nada más y después me mandaron a mi casa” (Sofía 13)*

*“No te dicen las cosas claras... está bien señora todavía te falta regresa en 2 horas... ” (Rosa 16) Me dolía abajo la cintura no me dieron nada ni me dijeron nada me mandaron a mi casa y que regresara en 2 horas de que faltaba a mi cuello dilatar, que para quedarme debía estar más avanzada (Karina15)*

### **En sala de dilatación**

Con respecto a la información en este servicio las adolescentes no tienen conocimiento del tratamiento, no les explican claramente o les dan respuestas vagas como “para ayudarte a dilatar” o no les contestan a sus preguntas.

*“Cuando entre me pusieron suero, no sé porque, estuve ahí tiempo, después me dijeron: ya completaste vamos....y me llevaron al otro lado...No me dijeron si mi bebe está bien y no te permiten estar acompañada “(pame 17)*

*“Cuando te atienden y te están poniendo algo no te dicen claramente que te ponen no te explican y si preguntas, ni te contestan” (Lin 18)*

*“Cuando me estaban poniendo ese suero le pusieron algo más, solo me dijeron... para ayudarte a dilatar... no me explicaron más” (maría 14)*

*“Cuando ingrese me atendieron bien me daban animo, cuando estas adentro como no conoces a nadie, da temor, no te hablan mucho te dicen para escuchar a tu bebe ponte derecha para examinarte no te dicen más “(Lucí 15)*

*“Yo no sabía qué era eso que te ponen en el brazo nadie me dijo, en el hospital, no te dicen ni te explican que te están haciendo” (Rosa 16)*

*“Cuando entre para dar a luz me animaban para que tuviera fuerza me hacían escuchar a mi bebe, me preguntaban como estaba, que todo va a estar bien, después me colocaron esto... (La vía) que es para hidratadme” (Ana 18)*

*“En ahí te ponen varias cosas yo le preguntaba qué era lo que me ponían pero apenas y me explicaban, estaban más mirando los papeles que les traían de ahí me revisaban cada rato” (Sofía 13)*

*“Como que están más pendientes de ti...te revisan cada rato y están apuntando lo que ven en uno, apenas y te dicen respira, que no puje... esas cosas pero no te dicen si estoy bien o mi bebe” (Karina15)*

### **En sala de parto**

No se les explica adecuadamente de los procedimientos de la atención del parto muchas de ellas no saben del alumbramiento dirigido les dicen una ampollita y directamente se la colocan sin más detalles o por que le están suturando, contrario a ello manifiestan que reciben apoyo, animo durante este proceso tan importante.

*“Ya dilataste... me dijeron vas a pujar una señorita muy buena en el hospital me atendió me explicaba...vas a hacer así para que pujara pa que nazca rápido, cuando nació mi bebe me dijo que me iba a coser no sabía si se había roto la piel o me había cortado no me dijo nada más,” (Pame 17)*

*“Cuando complete me explicaron poco me decían que si era necesario me iban a cortar abajo pa que salga mi bebe no lo sentí en ese momento, te dicen puja, toma aire, en ahí habían barias personas te apoyaban te dan ánimo, ya cuando nació mi bebe, más tranquilo no me explicaron más de ahí me cocieron y me sacaron la placentas “(María 14)*

*“Al momento que iba a dar a luz dolía mucho me quejaba en tanto dolor gritaba... puja!! Me decían, ya va a nacer!... luego que salió él bebe sentía que me hincaban... no me dijeron que me habían cortado ya después que paso todo me dijeron todo está bien tu bebe está bien y me lo trajeron paraqué lacte” (Lin 18)*

*“Ves mucha gente que te apoya. A mí me viera guastado que este mi mamá pero no te permiten, me apoyaron...me explicaron que todo estaba bien pero no me dijeron que es lo que me iban a hacer? “(Lucí 15)*

*“Cuando estaba para dar a luz me llevaron a otra sala que es mejor pal bebe eso me dieron a entender, yo me dejaba llevar mucho por el dolor y ellas se ponían fuertes con uno para que colabores y no te acobardes a la hora de pujar te hablaban fuere te agarraban la mano... vamos hija, me decían...no me puedo quejar me atendieron bien. Cuando todo termino, vi a mi bebe que emoción estaba bonito lo tuve entre mis brazos un rato, después me explicaron que debían coserme porque al nacer me cortaron que eso Hera mejor para que no se rompa la piel porque es más difícil coser si se rompe” (Ana 18)*

*“Cuando estás dando a luz como que te dan ánimo y te ayudan pero no te explican nada... ya al final me di cuenta que me habían cortado por qué me estaban cociendo y me jalaban algo sentía que me hincaban, y no me dijeron nada” (Sofía 13)*



*“Cuando entras para dar a luz me decían... colabora, que!!...no sabes pujar!!, es que ellas no sienten el dolor... no te hablan mucho ni te dicen nada solo pa decirte puja, puja. Escuchan al bebe pe no te dicen si está bien yo les preguntaba ahí recién me decían” (Rosa 16)*

*“No sé qué me pusieron en la pierna no me dolió, de ahí sentí que me estaban cociendo y lo único que me dijeron fue que mi bebe era muy grande” (Karina15)*

### **En hospitalización de puerperio**

Las madres ya más tranquilas en su espacio se animan a preguntar, se les da información de los cuidados durante el puerperio de los signos de alarma del recién nacido y reciben orientación en planificación familiar.

*“Ahí ya más tranquilo Cuando llegue aquí me atendieron bien me explicaban lo que me ponían paraqué era bueno me revisaban y también me dijeron de los signos de peligro de mí y de mi bebe (Pame 17)*

*“Aquí te dan charla te explican cómo debes cuidarte después del parto como cuidar a tu bebe, y pa planificar y no tener más hijos” (María 14)*

*“te explican los cuidados que debes tener después del parto... del sangrado y como cuidarse” (Lin 18)*

*“Te revisan temprano en la mañana y en la noche te dicen hazte masaje... una chica del otro turno me dijo que eso era para que el útero regrese a su forma y no sangre “(Lucí 15)*

*“... después de la operación estaba débil y no le preguntaba... se acercaban unas chicas creo que eran practicantes ellas te daban charla de cómo cuidarse después del parto nos explicó que somos puérperas...de la abstinencia y que débenos ir pa que nos controlen a la semana” (Pamela 17)*

*“Cuando me trajeron aquí, ya vienen a revisarte los puntos, te enseñan que te hagas masaje, como dar de lactar, como cuidarse después del parto, para no*

*tener más hijos me han enseñado varias cosas me sentí cómoda ya no pregunte nada pues todas mis dudas ya me habían aclarado” (Ana 18)*

*“me dijeron varias cosas tenía tiempo de preguntar además lo que me decían les entendía ellos te dicen nomas y tienes que aceptar y aplicar “(Raquel 18)*

*“Aquí me hicieron entender cómo cuidar a mi bebito y para no salir gestando otra vez” (Rosa 16)*

*“Te dan como una charla de los métodos, te explican de las vacunas, cuando te revisan no te dicen nada, no te explican si estás bien apenas y te dicen... hazte masaje...y si quieres saber más tienes que preguntar...” (Karina 15)*

*“Si, me decían que me cuidara que estábamos bien los dos” (Sofía 13)*

## **DERECHO A CONOCER AL MÉDICO/OBSTETRA TRATANTE**

### **Durante el control prenatal**

Un número importante de madres refiere que durante las consultas el obstetra no se identifica con la adolescente pudiendo conllevar a un distanciamiento con el profesional en algunos casos esto si sucede el obstetra se identifica conllevando una buena relación obstetra paciente.

*“En mi control, los que me atendían no se identifican no te dicen su nombre, nada “(María 14)*

*“El que te atiende no se identifica de frente nomas te dicen voy a revisarte sube a la camilla, en toda mi atención no conozco por nombre a ninguno a veces tampoco saludan” (Lin 18)*

*“Durante toda mi atención en el hospital pocas personas son las que se presentan con uno a las demás las llegas a conocer por su sello en la receta que te dan otras ni se molestan en decirte algo yo creo que no debe ser así “(Pame 17)*

*“Conozco a algunas de las que me atendieron los demás no se presentan no te dicen cómo se llaman y eso que te atienden varias veces” (Ana 18)*

*“En mi control yo ya conocía al que me atendió, sí se presentó con migo” (Pamela 17)*

*“Si se presentaron con migo yo soy maría la obstetra te voy a atender.... bien atenta y como ella algunas si te dicen su nombre, otras doctoras apenas te ven, te piden el carnet te revisan y te despachan rápido” (Raquel 18)*

*“Apenas conozco a las doctora que me atendieron en mi control, aquí en el hospital no conozco a nadie” (Lucy 15)*

*“Había una señorita que me atendió cuando la conocí se presentó me dijo su nombre y que era la obstetra, me gustaba que me atiende, le entendía todo lo que me decía, te trata bonito como una amiga” (Rosa 16)*

*“No llegas a conocer a todos los que te atienden algunos te dicen quien es” (Karina 15)*

*“Si la conocía, ella le atendía a mi Mamá... algunas de las otras doctoras que me atendió no las conocía” (Sofía 13)*

### **Durante la estancia hospitalaria**

Durante la atención en el hospital parece que se han olvidado de las formalidades, las madres no saben quiénes la están atendiendo no reciben saludo ni mucho menos sabe si es médico u obstetra o enfermera el que le da la atención.

*“Las señorita que me atendió no la conozco, solo le digo señorita, nada más, no se su nombre no me dijo, en realidad nadie me dijo su nombre durante toda mi atención” (Lucí 15)*

*“que... a, nadie te dice su nombre ni te dice quién es pero no me quejo me han atendido bien” (Ana 18)*

*"Pues nadie te dice su nombre, no se presenta tampoco te dicen si es la doctora o la obstetriz, ahora que me dices por su color de ropa ya sé que profesional es" (Pame 17)*

*"Desde que ingrese al hospital pues nadie te dice como se llama para que le digas por su nombre, ni en el control a veces ni te habla te pregunta y te despacha rápido" (María 14)*

*"La doctora que me atendió fue muy amable conmigo..., en el hospital, pues no nadie conoce a nadie (Pamela 17)*

*"Las personas que me atendieron apenas y las conozco "(Raquel 18)*

*"Las doctoras que me atendieron son muy buenas te tratan bonito te hablan para que te cuides que creo que se les olvida presentarse si no fuera que en la receta esta su nombre no podría pedir cita con ella" (karina15)*

*"Aquí en el hospital no conoces a nadie, ni se molestan en presentarse" (Lin 18)*

*"Nunca nadie me dijo su nombre" (Sofía 13)*

*"No los conozco ni su nombre ni nada" (Rosa 16)*

## **DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN CON PLENO RESPETO A SU DIGNIDAD SIN DISCRIMINACIÓN**

### **Durante el control prenatal**

El trato fue amable, cordial, fue bueno, tranquilo; son algunas de las expresiones que se obtienen en los testimonios de las adolescentes lo cual refleja que no fue vulnerado en ningún momento, durante el control prenatal, el derecho a una atención con respeto a la dignidad de la persona.

*"sentí que me trataron bien fue amable la persona que me atendió, sé que otras te gritan, que no te hacen caso pero no fue así con migo ." (Pame 17)*

*"En mi control me atendieron bien la doctora fue buena con migo" (María 14)*

*“La atención fue buena no me maltrataron todo fue tranquilo y con respeto”,  
(Lin 18)*

*“No me sentí maltratada me atendieron tranquilamente (Luci15)*

*“Siempre me trataron bien nunca me grito ni me hizo sentir mal me gusto como me atendió. Y también a mi Mamá” (Pamela 17)*

*“Durante mi control me sentí bien la doctora en ningún momento me trato mal me decía que debía cumplir con mi control y no faltar... hablaba tranquila  
(Ana 18)*

*“Todo el tiempo que me atendieron la atención fue buena me sentí a gusto a pesar de que no los conocía, los que me atendieron nunca me trataron mal y menos me gritaron”(Raquel 18)*

*“La doctora era buena con migo, siempre me preguntaba cómo estaba, si me había sentido mal, se interesaba por mí y me trataba bien “(Sofía 13)*

*“Varias me atendieron y fueron buenas con migo me trataban bien tenía buena actitud con migo... para nada me hicieron sentir incomoda, las doctoras me trataron bien “(Karina 15)*

*“Me trataba bonito se preocupaba que cumpliera con mi control, me iba buscar a mi casa cuando no iba” (Rosa 16)*

### **Durante la atención de emergencia**

Las adolescentes refieren sentirse ajenas en el servicio y a los profesionales, perciben indiferencia a su situación. Pero reconocen que la atención es buena, con respeto, rápida, que no hubo maltrato.

*“Cuando fui al hospital con los dolores como que te ignoran...se siente ajeno..., la atención fue muy rápida lo único que me hubiera gustado es que me informaran más” (Pame 17)*

*“Cuando entre por emergencia la atención fue rápida, no me trataron mal, más bien fueron amables con migo” (María 14)*

*“Cuando entre de emergencia me trataron normal, no sentí que me maltrataron” (Lin 18)*

*“En emergencia tampoco me sentí maltratada siempre me trataron con respeto” (Luci15)*

*“Si me trataron bien Cundo llegue al hospital me sentía mal taba con todo el dolor me revisaron y me dijeron cesárea y me operaron rápido” (Pamela 17)*

*“Cuando llegue al hospital todos me trataban bien a mí y a las demás que estaban con migo no vi que las trataran mal y todo fue con respeto “(Ana 18)*

*“En el hospital como, que no te toman en cuenta tu opinión, te y no te explican que van a hacerte, no me trataron mal pero si sentí que eran como indiferentes con migo “(Raquel 18)*

*“No sentí que me trataron mal, para nada, lo único que como no dilataba rápido me mandaron a mi casa..., yo me moría de dolor y no se compadecieron, me dijeron que no dilataba y que por eso que no me podían recibir, me sentí abandonada” (Rosa 16)*

*“Cuando entre al hospital me vieron me atendieron bien yo estaba un poco asustada los veía haciendo las cosas, me decían que esté tranquila, yo no, no conocía que es un parto en el hospital tenía miedo pero todo fue tranquilo en ningún momento me humillaron “(Sofía 13)*

*“...Te atienden bien y rápido te revisan y si te falta tienes que esperar” (Karina 15)*

### **En sala de dilatación**

El maltrato al paciente es algo repudiable, las adolescentes que atraviesan esta situación guardan silencio presentan sentimientos encontrados pero se los callan.

En su mayoría las adolescentes refieren que el trato durante la atención fue con respeto, no se sintieron maltratadas y recibían ánimo.

*“Cuando estás ahí no te hablan mucho solo para decirte está bien o colabora, las doctoras te revisan ponte así te dicen. No me sentí maltratada, no me gritaron todo fue con respeto” (Pame 17)*

*“Me daban animo, en ningún momento sentí que me maltrataron, claro te hablan firme como que se imponen, pero entiendo que es para que no te acobardes” (María 14)*

*“Cuando estaba dilatando en esa sala, todo fue normal al momento en que me desesperaba me decían tal cosa que tenía que hacer, me hablaron con paciencia me decían tienes que relajarte para que todo salga bien, que respirara y me enseñaron como respirar “(Lin 18)*

*“A mí no me maltrataron, me atendieron bien, yo tenía frio y me trajeron una colcha para taparme, después les pedí agua y también me trajeron fueron buenas con migo “(Ana 18)*

*“Me dolía demasiado que me puse a llorar de dolor, en eso vino una doctora y me hablaba me sobaba la espalda cada vez que venía el dolor “(Sofía 13)*

*“Cuando estaba dilatando, no sabía que hacer me dolía tanto, trataba de aguantar en momentos gritaba ... no me maltrataron, no grites nomas me decían le va a hacer daño a tu bebe pero yo no las escuchaba, cuando ellas se estaban yendo vino una doctora ella me grito señora no grite aguanta así es el parto mocosa para que te metes en cosas de grande... la mire nomás no dije nada” (Luci15)*

*“Una doctora me grito... eres una mocosa, que haces aquí, no grites... Me dio cólera... no deberían tratar así a la gente...como ella no siente” (Rosa 16)*

*“No me trataron mal pero a una chica le gritaron feo, es que ella se desesperaba y gritaba y no dejaba que la revisaran, me dio miedo que me hicieran lo mismo por eso no me quejaba mucho trataba de soportar” (Karina 15)*

## **En sala de sala de parto**

Al indagar si se había vulnerado el derecho a una atención con respeto a su dignidad como persona las adolescentes manifiestan no sentirse maltratadas, los profesionales que le atiende el parto presentan una actitud de firmeza, para dar ánimo a la madre en el momento del parto, tienen paciencia con las adolescentes.

*“te hablan fuerte como llamándote la atención para darte valor... yo sentía que me moría y se daban cuenta y no dejaban que me venciera el dolor, me pasaron a una sala; habían varias personas te hablaban vas hacer así vas a tomar aire para pujar yo me desesperaba y gritaba de dolor pero no me dijeron nada me tuvieron paciencia” (Pame 17)*

*“Me trataron bien, me alentaban en ningún momento me sentí mal ni humillada” (María 14)*

*“Cuando ya estaba para dar a luz las personas que te atienden te ven normal te hablan para animarte, pero para que me revisen me decían. Haber separa las piernas para ver con cuanto esta, la otra chica que me revisaba era más amable ella me decía que era necesario para ayudarme. “(Lin 18)*

*“La otra doctora me tuvo más paciencia me animaba junto con las otras que estaban, la enfermera una doctora habían varias personas” (Luci15)*

*“A veces sentía que me gritaba cuando decía... puja, toma aire, no lo sueltes, tu puedes y me lo decía hasta que nació la bebe, no decía cosas feas como le dijeron a mi Mamá... ella me cuenta que cuando iba a dar a luz en el hospital le decían cosas feas como... para que abres las piernas y que hasta las cacheteaban cuando gritaban... me trataron bien no me puedo quejar “(Ana 18)*

*“No.... no me trataron mal más bien estaban ayudándome que nazca mi bebe...” (Karina 15)*



*“No tenía fuerza sentía que me moría pero las doctoras estaban ahí todo el tiempo no me dejaron sola, me ayudaron me aplastaron la barriga porque yo no pujaba me decían... que pujaba para mi cara “(Sofía 13)*

*“En ese momento no se... me dio temor la doctora me trato feo me grito, me dijo... porque gritas! No seas cobarde no estás en tu casa..., no quería que me tocara me daba miedo” (Rosa 16)*

### **En hospitalización**

El derecho a la atención con respeto y a la dignidad como persona es respetado en los ambientes de puerperio las pacientes expresan que la atención se dio con respeto, recibieron orientación en los cuidados en el puerperio, planificación familiar.

*“Aquí me trataron bien ya estaba más calmada me atendían igual que a las demás” (Pame 17)*

*“En ningún momento me trataron mal fue todo lo contrario, los que atienden aquí no te conversan mucho solo pa hablar de planificación y como dar de lactar al bebe... cuando te revisan no te dicen nada solo que te hagas masaje tu misma.” (Lin 18)*

*“Cuando me trajeron aquí ya estaba mejor ya no duele tanto como antes, las doctoras que me recibieron me revisaron rápido no me maltrataron ni me dijeron nada como la doctora que me grito” (Luci15)*

*Aquí si bien con respeto como debería ser” (Pamela 17)*

*“Yo llegue de madrugada, me recibieron, me trataron bien, me revisaron, y siempre estuvieron viniendo a verme” (María 14)*

*“Más cómoda pero adolorida a aquí hay otras señoritas (las internas) las de morado te tratan bien ellas más te ven que las otras y te dan charla“(Ana 18)*

*Si me trataron bien, me sentí tranquila la doctora te habla con tono amable las enfermeras están viéndote poniéndote medicina, no son sobradas“(Raquel 18)*

*“Si fue bueno el trato...siempre están viendo. Haciéndote acordar lo de las medicinas, te revisan...” (Karina 15)*

*“Me sentí bien tranquila además cuando me decían cualquier cosa lo hacía... bien... no te gritan ni nada de eso” (Rosa 16)*

*“Nada no me trataron mal todo estuvo bien, la atención todo” (Sofía 13)*

## **DERECHO A RECIBIR ATENCIÓN CON PLENO RESPETO A LA INTIMIDAD**

### **Durante el control prenatal**

La intimidad de la paciente es fundamental durante la iteración obstetra paciente, durante la atención, las adolescentes manifiestan que se respetó ampliamente este derecho, la evaluación ginecológica tuvo lugar en un ambiente privado alejado de las miradas de personas extrañas ajenas a la consulta, se les cubre y la atención entre el profesional y la paciente es de forma cordial, la adolescente se siente más cómoda siendo su examinador una mujer pues piensa que no la ve con ojos de hombre.

*“Cuando me tenían que revisar estaba la doctora y mi Mamá, fue algo privado no había practicantes ni personas extrañas además cuando me examinaba me cubría” (Pame 17)*

*“Me cubrían todo el tiempo en la posta, me revisaban rápido y me cambiaba” (María 14)*

*“Cuando me ataban revisando me daba vergüenza aunque fue privado y no había gente me sentí incomoda, ella siempre me hablaba cuando me estaba revisando me decía que mi pelvis era buena, que normal mi bebito podía nacer, cundo me veía actuaba normal como cuando llego para que me atienda.” (Lin 18)*

*“El examen fue normal ella me tapaba, era en privado no había nadie más” (Luci15)*

*“En la posta estaba solo la señorita que atiende, todo fue con privacidad, la doctora me hablaba de lo más normal, mientras me veía, con ella como que más en confianza” (Pamela 17)*

*En la posta...si respeto mi intimidad....A su consultorio no entraban así noas era un cuarto cerrado y estábamos solo las dos y ella me examinaba si va a nacer parto normal él bebe “(Ana 18)*

*Me dio un poco de vergüenza que me metan la mano... pero de ahí, ya normal es lo que tiene que hacer para ver que todo esté bien... de ahí su actitud normal “(Raquel 18)*

*“La persona que me atendió fue mujer como que da más en confianza cuando me estaba viendo mis partes de lo más tranquilo “(Sofía 13)*

*“Como que incomoda que te meta la mano, pero entiendo que es necesario... la doctora normal te revisa no te ve con ojos de hombre” (Rosa 16)*

*“Cuando me tenían que ver si va ser parto normal...no sé cómo...me da vergüenza...como era la primera vez...bueno el consultorio era cerrado no había gente y de lo más normal le doctora que me atendió” (Karina 15)*

### **Durante la atención de emergencia**

Las adolescentes expresan sentimientos de vergüenza, incomodidad, disgusto, que varias personas la estén observando mientras le realizan el examen ginecológico, también avisa de la rudeza con que se realiza dicho examen expresando dolor e incomodidad, el hecho que haya internos presentes y que estos le realicen el tacto indiscriminadamente hace sentir indignación a las madres.

*“Da vergüenza que te estén mirando y metiendo la mano no te explican, te dicen que es para ver si dilataste, tampoco te tapan y están los practicantes” (pame 17)*

*“Cuando entre al hospital con los dolores ya no me importo si me cubrían o no como habían varias personas me sentí un poco avergonzada” (María 14)*

*“En emergencia ahí te miran como si fuera algo raro... te ven no te dicen nada si hay algo malo?... en ese momento, lo que sentí fue incomodidad.” (Lin 18)*

*“Me revisaron 2 doctores fue rápido me dio vergüenza pero que podía hacer me aguante” (Luci15)*

*“Me sentí avergonzada porque era hombre y solo me habían revisado mujer, yo lo mire y lo vi tranquilo” (Pamela 17)*

*“No te dicen claro para que te revisan además cuando te meten las mano te ven los practicantes... estaban como 4 que me miraban y el doctor les decía les hacía señas pa que ellos también me hagan igual creía que no me daba cuenta, pucha fue horrible” (Rosa 16)*

*“No te dicen nada apenas y te ordenan sube a la camilla que te tengo que ver, después me metieron la mano como 4 practicantes y después el doctor y movía la cabeza como diciendo está bien a los practicantes... no sé qué hacían pero movían mucho su mano que me hizo doler” (Karina 15)*

*Ya tenía los dolores fuertes cuando llegue al hospital un doctor gordo me metió la mano y me hizo doler... no me gusto “(Raquel 18)*

*Cuando entre con todos mis dolores me metieron mano que me hizo doler no sé qué me jalo adentro...uno nomas me reviso no vi otras personas cerca ella estaba de lo más normal no me ponía mala cara “(Sofía 13)*

*Cuando me examinaron en emergencia... pues también era un lugar con privacidad, me reviso una chica y cuando me estaba revisando luego venia la doctora y me metió la mano también“(Ana 18)*

### **En sala de dilatación**

Las adolescentes avisan la inconformidad con el respeto a su intimidad muchas de ellas se sienten molestia, humillación, malestar, y vergüenza cuando son más de uno que le realiza la evaluación ginecológica además al terminar el examen no la cubren dejando expuesto su pudor; es bueno saber que algunas madres en sus testimonios expresen que hay profesionales que si se

preocupan en proteger su intimidad y muestran amabilidad con ellas cubriéndolas terminado el examen.

*“Ni bien llegas te mandan a una camilla y te tapa, Me revisan como cada hora, te mete la mano la doctora y el practicante eso me molesto uno debería revisarte no varios no les pude decir nada porque estaba con todo el dolor... lo deje, no le he contado a mi mamá” (Pame 17)*

*“Habían como 4 practicantes..., yo no quería que me metieran la mano te hacen doler, cuando me revisaban me hablaba.... de cómo respirar...es que yo no había hecho psicoprofilaxis y no sabía...en ese momento no se... me sentía humillada, mal; no dije nada”(Sofía 13)*

*“Cada vez que me veían mis partes y metían sus dedos estaba descubierta, la gente que pasaba me miraba...entraban y salían barrios y también habían estudiantes pues ellos me veían con esa maquinita para ver al bebe” (Rosa 16)*

*“Creo que a nadie le gusta que le metan la mano algunos que me revisaban fueron toscos y te miran indiferente y te dejan así no te tapan y te dejan pa que te miren los demás” (Karina 15)*

*“Me sentía morir, me dolía tanto que gritaba cuando me revisaban y terminaban me cubrían yo sola con la manta que tenía” (María 14)*

*“Cada vez que me veía si faltaba pa que nazca al bebe... al terminar me tapaban con una frazada” (Lin 18)*

*“Te revisan para verte si has avanzado... me cubrían con una sábana....no a todas les hacen igual a las que estábamos ahí a ellas les atiende otra chica” (Luci15)*

*“Ahí me tapaban con la manta, cada vez que me veían la dilatación....estaban pendientes de cómo estaba mi bebe, le escuchaban a cada rato su corazón las doctoras eran como que amables”(Ana 18)*

## **En sala de sala de parto**

Durante el nacimiento del bebe, las madres expresan molestia e incomodidad, vergüenza al ver a varias personas observándolas, expresan sentirse como en un circo como observando un espectáculo, otras adolescentes expresan indiferencia al atravesar por la misma situación, además expresan el apoyo que reciben de parte del personal de cabecera brindando ánimo y fuerza a la paciente.

*“Como que no se respetó mi privacidad habían varias personas mirándome como sapos que no hacían nada... mirando como nacía mi bebe...” (Pame 17)*

*“En el momento que estaba naciendo mi hijo había varias personas que ayudaban, estaban de todos los colores como 5 personas yo me desesperaba, en ese momento me metían la mano y me dolía más; puja, puja,.. Me decía. Ya pierdes la vergüenza ya no te importa.” (Lin 18)*

*“Varios que me revisaron la señorita de guinda y otros más, estaba la doctora y una de blanco... me sentí avergonzada.... no debería ser así” (María 14)*

*“Ahí si te quita todo te manda a la otra sala donde hay más gente que te está viendo todo” (Luci15)*

*“Ya me tocaba...había mucha gente, me sentí como en un circo todos me minaran abajo mis partes cono si algo raro fuera a pasar, me sentí muy incómoda, había otra personas que estaban a mi costado diciendo como debía pujar dándome animo eso como que fue mejor, me animaba pero igual ya quería que termine“(Ana 18)*

*“Sentía que ya no podía mas pero las doctoras estaban dándome fuerza, animo, me ayudaron para que mi bebe salga, eso fue bueno, y si habían varias personas no sé si todos eran doctores pero estaban viendo como nacía al bebe creo que no debería estar tanta gente“(Sofía 13)*

*“Me apuraron pa que nazca mi bebe me quitaron todo lo que llevaba encima porque me había manchado, me taparon con una manta vede y todos como un espectáculo me miraban creo que eran los practicantes...habían como 4; una*

*chica estaban ayudando a la doctora que me atendió y otra me ayudaba a levantar la cabeza y me decían pa pujar, ese momento debería ser privado y no estar tanta gente mirando” (Rosa 16)*

*“Me sentí incomoda no podía colocar mi pierna en eso...el fierro estaba roto y mi pierna se resbalaba, además había varias personas... dos que estaban delante de mí, y como 5 que estaban a los costados mirando como algo nuevo” (Karina 15)*

### **En hospitalización**

Cuando las adolescentes son evaluadas en el pos parto muchas de ellas se topan con que son vulneradas en su derecho a la intimidad, que el personal que las atiende el interno, el médico, el obstetra vulnera este derecho, las pacientes se sienten como un instrumento de aprendizaje sin tener el valor de quejarse de este avasallamiento a su intimidad son expuestas a la vista de muchas personas internos de medicina y obstetricia sin pedirles el permiso; y como ellas expresan le meten mano, muchos de ellos al realizar el examen físico no procuran proteger el ambiente, no cierran la puerta dejando expuesta a las púerperas a las miradas de los que pasan por casualidad.

*“Cuando pasa el doctor en la mañana vienen varias personas con él y ven todo te abren el pañal te aplastan la barriga y les explica a los demás después les pregunta...parecía el colegio” (Pame 17)*

*“Me sentí avergonzada porque habían hombres uno me aplastaba la barriga para ver si sangraba y me miraban mis partes mi herida y me tapan” (María 14)*

*“Aquí cuando viene el doctor a revisarte en la mañana junto con el vienen la obstetra y otras personas que no sé quiénes son, te miran.... Tal cosa tiene eso es como tiene le hablaba el doctor... les instruía y todos en filita, te voy a revisar relájate para avanzar rápido decía no te pide permiso delicadamente de frente noma te meten mano” (Lin 18)*

*“varios te ven te revisan la barriga me miraron mis partes...no, no les importo que el guachimán entrara y me viera ellos siguieron igual...da vergüenza” (Luci15)*

*“Me chequeaban más seguido me miraban la barriga como estaba mi herida me veía el pañal, la doctora de rojo... como que cuida antes de revisarnos, cerro bien la puerta ahí recién nos revisó además solo estaban las demás señoras con sus bebitos pero cuando entro el doctor, él también te revisa no me gustó por que viene con su mancha” (Pamela 17)*

*“Las doctoras te revisan están como al tanto de uno.... el doctor te mira los puntos y si sangras si respetan porque cuando te revisan hay no más te ven y te tapan y juntan la puerta” (Ana 18)*

*“Aquí están con cara amigable,.... no me quejo cuando me ven mi herida lo hacen y me cubren.... como que si respetan”(Raquel 18)*

*“Cuando te ven tus partes como que son más delicadas te dicen...a ver te voy a revisar como estas....y cierran la puerta para que no haya chismosos pero no todas asen eso. Hoy entraron un montón de gente que estaba con el doctor.... Como...5 personas que te miraba como si fueras no se.....”(Sofía 13)*

*“Son más conscientes, cuando me revisaron cerraron la puerta, aquí no hay cortinas y que las señoras pasan delante miran pero aun así es privado ellas también pasan por lo mismo” (Rosa 16)*

*“Aceces cierran la puerta... no, más bien la juntan, cuando te ven los puntos te aplastan la barriga no sé qué ven haciendo eso...y te dejan así y no te tapan” (Karina 15)*



## **DERECHO A RECIBIR TRATAMIENTO EFICAZ CON INFORMACIÓN DE LAS REACCIONES ADVERSAS**

### **Durante el control prenatal**

Todos tenemos el legítimo derecho de ser informados del tipo de atención que recibimos del tratamiento que nos dan, de cómo va a ser nuestra atención, el diagnóstico, de ahí la importancia que se brinde información adecuada al paciente y su familiar, Las adolescentes advierten que se les brindo información durante el control del embarazo, no expresando inconformidad con la información dada más bien expresan que eran pacientes al explicar, algunas revelan que no les decían si los medicamentos que usaban podría tener algún efecto en el no nato.

*“Me dieron óvulos para la infección que eso es para que te limpie los descensos y no le afecte a tu bebe que el descenso le podía hacer que se infecte la fuente y se enferme la bebe” (Pame 17)*

*“Cuando me daban algo solo me dijeron cómo y cuando debería tomar el medicamento no me dieron más información” (María 14)*

*“Me dijeron como debía tomar las vitaminas.... que es bueno para que no me de anemia y para que mi bebe se desarrollara bien.... Me explico además como para tomar otras medicinas” (Lin 18)*

*“El único tratamiento que me dieron fue el sulfato ferroso no necesite nada mas no me dio nada más...si me decía me explicaba varias cosas durante la consulta era clara al hablar” (Luci15)*

*“Me dieron unas pastillas para la anemia y estar bien al momento del parto, creo que es bueno porque en mi otro embarazo también me dieron lo mismo, también me dieron para la infección por que a mi bebe le podría hacer daño sino me curo, no me explico más” (Pamela 17)*

*“Del tratamiento... pero no necesite medicinas todo estuvo normal en mi embarazo lo que si me dio fue vitaminas.... si me dijo que las tomara que era bueno para mí embarazo paraqué él bebe naciera bien y también que fuera a*

*psicoprofilaxis y las vacunas que debía tener para el parto, varias cosas...“(Ana 18)*

*“No me explicaron bien que era lo que me mandaban...solo me decían como debo de tomar para la infección no me explicaba si le hacía de daño o no “(Raquel 18)*

*“Me dieron varias recetas con medicina y me apuntaba atrás como debía de tomar me dieron para la infección de los riñones no me acuerdo que más..... no me decía más.... “(Sofía 13)*

*“Si me explicaban lo de las medicinas pero no le entendía bien lo que me decía me hablaba rápido... otras veces se detenía a explicarme bien y me preguntaba lo que me había explicado creo que como no habían pacientes me daba más tiempo” (Karina 15)*

*“No me dijo si las pastillas que me daba le podían hacer daño al bebe...me acuerdo que me explico de cómo tomarlas... nada más” (Rosa 16)*

### **Durante la atención de emergencia**

Las adolescentes cuando atraviesan por el servicio de emergencia obstétrica se ven ante un panorama desconocido, los que le atienden no brindan información suficiente causando preocupación e incertidumbre en la madre adolescente.

*“No me dieron ningún tratamiento solo me revisaron luego le dieron mi Mamá una receta para comprar pastillas, pañal, papel, no te piden de tal marca ni nada, de las pastillas no te dicen si te hace daño o no “(Pame 17)*

*“Cuando me agarraron las contracciones a los 7 meses me dieron partillas, ahí si sabía que era para proteger a mi bebito me explicaban que debía quedarme en el hospital hasta que pasara todo me decía que no podía nacer todavía que si nacía se iba a poner mal” (María 14)*

*“Cuando entre de emergencia no me recetaron nada solo me dieron una lista y con eso entre a sala de parto” (Lin 18)*

*“En el hospital no me dieron ningún tratamiento todo fue natural” (Luci15)*

*“De emergencia le dieron una receta bien larga para la operación a mi pareja en ese momento no me explicaron si le podía hacer daño a mi bebe o que riesgo tenía, como ya había pasado por lo mismo antes no me preocupe esa vez no pasó nada” (Pamela 17)*

*“No me dieron ningún remedio ni nada solo una lista del parto.... Y lo que me trajeron fue estas pastillas para el dolor “(Ana 18)*

*“Me dieron para comprar varias medicinas, vi cuando la daban a mi pareja la receta, habían muchas cosas escritas para la operación y para mi bebe anterior me pidieron lo mismo, es un gasto y el SIS no te da todo... no me dijeron si era bueno o malo pa mi bebe “(Raquel 18)*

*“No se no me dieron nada, ninguna medicina“(Sofía 13)*

*“Me mandaron comprar, en esa lista estaba unas pastillas el paracetamol pal dolor no me explicaros si hacía daño” (Karina 15)*

*“No me dieron a tomar ni ponerme nada” (Rosa 16)*

### **En sala de dilatación**

Cuando las madres están experimentando los dolores del parto, el personal de salud que esta de turno en su mayoría no les informan el tratamiento que se le da a la paciente, las pacientes asumen que no se les da ningún tratamiento, pero el hecho que se les coloque la vía y el cloruro de sodio y se les controle y se les aplique algún medicamento ya es un tratamiento que no es explicado a la adolescente.

*“Me pusieron el suero no recuerdo si me pusieron algo mas ya ni le hice caso como estaba con todo el dolor no me importo tampoco me dijeron que me ponían” (Pame 17)*

*“Cuando estas para dar a luz no te dan ningún tratamiento solo me pusieron el suero para que no me deshidrate según me dijeron” (María 14)*

*“Cuando ya estaba adentro me pusieron esto (residiéndose al CLNA) me pasaron algo mas pero no me dijeron que era, ni para que, algo entendí que sirve para hidratarse y compensar por la pérdida de sangre” (Lin 18)*

*“En partos solo me pusieron suero y el dilatador yo le pregunte que me estaba poniendo sino no me viera dicho nada” (Luci15)*

*“No sé qué me ponían creo que era agua que me ponían por la vena (residiéndose al CLNA)... se siente frio cuando pasa... me agarro el brazo me pincho, yo le pregunte para qué era eso y lo único que me dijo fue voltea no mires... no me pusieron madamas” (Ana 18)*

*“Me pusieron varias medicinas que no se para que es, no me explicaron” (Sofía 13)*

*“Te ponen un montos de cosas y aparatos no te dicen para que es ni porque o si le hace algún daño al bebe o no” (Karina 15)*

*“No sé qué me pusieron que hacía que me dolieras más la barriga qua cada rato se ponía dura, de ahí escuche que decían que su corazón estaba rápido algo así que llamaron al doctor y me quitaros eso y lo cambiaron... no me explicaron” (Rosa 16)*

### **En sala de sala de parto**

Las madres al encontrarse en una situación de estrés debido a las contracciones uterinas expresan su deseo que se les haga cesárea, ante esta situación el personal de salud no le explica a la paciente por qué no se le puede hacer este procedimiento ignorándolas, durante el periodo expulsivo es mucho mayor la desinformación, no se les explica sobre el alumbramiento dirigido, la episiotomía, o porque se les está realizando la episiorrafia, las madres ignoran esta información y algunas afirman refiriéndose al personal de salud “ellos saben lo que hacen”, no preguntan y cuando ya están más tranquilas en el ambiente de puerperio no se acercan e ellas para darles alguna información.

*“Yo quería cesárea porque ya no aguantaba el dolor pero no me permitieron me decían que no era necesario y no me dijeron más, sentía que me hincaban por dentro no sé qué hicieron no pregunte...me acuerdo que me dijeron un hincón pa que no te duela... creo que era la anestesia” (María 14)*

*“Yo di parto normal... sé que es mejor... además en mi control me explicaron que una cesárea es más difícil recuperarse y que te ponen muchas medicinas que podían hacer daño cuando estaba ahí no sabía que me hacían me pusieron algo no sé qué fue no me explicaron” (Pame 17)*

*“Cuando di luz me hincaron la pierna no sé qué me pusieron me sacaron un pedazo de carne roja no lo vi bien pero parecía eso...a me cocieron también, de ahí me mandaron a mi cama a descansar” (Lin 18)*

*“Me pusieron algo en la pierna casi ni lo sentí pero me di cuenta solo me dijeron una ampollita... ellos sabrán lo que hacen” (Luci15)*

*“No te dicen nada que es lo que te ponen además a todas le hacen lo mismo, a mí me cortaron y otras más cosas... es así la atención?” (Ana 18)*

*“Ellos saben lo que hacen y no te dicen” (Rosa 16)*

*“Yo no sabía nada de cómo iba a ser, que te ponen, nadie te dice cómo ni en mi control me explicaron eso y si no sabes no puedes decir ni preguntar nada” (Sofía 13)*

*“No te explica que te ponen te atienden, porque en ese momento se te sale él bebe y se tienen que apurar, tampoco se acercan a decirte cuando ya paso todo” (Karina 15)*

## **En hospitalización**

Algunas madres refieren que se les brinda información de su tratamiento médico, pero en su mayoría las madres afirman que no se les da información o esta es muy poca que no aclara sus dudas.

*“A los 7 meses me dieron partillas ahí si sabía que era para proteger a mi bebito... me explicaban que debía quedarme en el hospital hasta que pasara*

*todo, me decía que no podía nacer todavía que si nacía se iba a poner mal, ahora me recetaron nomas para el dolor y unas vitaminas para que no me de anemia” (María 14)*

*“Señora va tomar esto que es para el dolor... es lo único que me dijeron y como estaba con anemia me dio para comprar unas pastillas no me dijo nada más después vino la otra doctora y me explico cómo debería tomar y para qué era bueno”(Ana 18)*

*“Me dijeron que lo que me daban era para el dolor y para la fiebre no me dijeron nada más “(Sofía 13)*

*“Te dan para el dolor, no me dijeron nada si pasaba por la leche o no” (Pame 17)*

*“Hasta ahora no me quitan esto (el CL NA) todavía no vienen... la verdad es que hasta ahora no me han explicado bien para qué es esto solo escuche lo que le habían dicho a la señora que estaba a mi costado que era para hidratarse” (Lin 18)*

*“Me ponían el termómetro me dijeron que me estaba dando fiebre me dieron unas pastillas para eso pa bajar la fiebre me sacaron análisis no sé qué salió pero de ahí me siguieron poniendo más cosas que no me explicaron que era” (Luci15)*

*“Aquí vi que le echaban una medicina al suero no me explicaron que me estaban poniendo lo mismo para mi primer bebe ellos no te dicen” (Pamela 17)*

*“Me ponían varias medicinas... no llegaron a decirme si hacia algo malo o te chocaba ya no dije nada porque paso lo mismo para mi primer bebe y no me paso nada “(Raquel 18)*

*“Me quitaron el suero después de mucho rato ya no me ponían nada, a decir verdad no me explicaron para que es bueno que te pongan el suero y si es necesario porque es incómodo” (Karina 15)*

*“La atención es buena pero nadie en este hospital me explico lo que me ponían apenas te dan poquita información que no te aclara las dudas cuando vaya a mi posta le voy a preguntar a la doctora” (Rosa 16)*

## **DERECHO A TENER SEGURIDAD PERSONAL Y A NO SER PERTURBADA O PUESTA EN PELIGRO POR PERSONAS AJENAS AL ESTABLECIMIENTO**

### **Durante el control prenatal**

Todas las madres están desacuerdo que en que se sintieron seguras, tranquilas en el establecimiento donde realizaron el control del embarazo, afirman que hay personal de seguridad.

*“En la posta hay personal de seguridad, es un lugar seguro” (Pame 17)*

*“Si es seguro, siempre que iba habían vigilantes cuidando nunca paso nada ni escuche nada si hubo un algún robo” (Lin 18)*

*“Siempre me sentí segura porque habían guachimanes y ellos siempre están que revisan a la entrada, también están adentro del hospital en las puertas” (Luci15)*

*“Siempre están vigilando está bien porque por mi zona es un poco movida y que haya guachimán en la posta está bien como que uno no se preocupa tanto” (Pamela 17)*

*“Siempre están cuidando que no se metan los rateros si uno como que se siente tranquilo cuando me olvide mi cartera en la banca esperando que me llames al salir ya no lo encontré” (Ana 18)*

*“Si es seguro hasta ahora no he visto que se hayan metido a robar” (Raquel 18)*

*“Si vigilan, el guachimán siempre está viendo quien sale o entra” (Sofía 13)*

*“Yo vengo de ventanilla alta y en ahí roban, la ves pasada mataron a una persona hasta salió en la noticia...ya da miedo salir....el la posta como que uno está más tranquilo porque están vigilando siempre” (Karina 15)*

*“Me sentía tranquila... siempre están vigilando no te dejan entrar así nomás” (Rosa 16)*

*“Escuche que hace tiempo entraron a robar a la posta desde entonces vigilan más” (María 14)*

### **Durante la estancia hospitalaria**

Durante la atención que recibieron las madres adolescentes, ellas comentan que existe personal de seguridad en la entrada del hospital vigilando quien entra y quién sale, que además en la puerta de los ambientes de los servicios hospitalarios se encuentra también este personal, con ello las madres refieren sentir seguridad y tranquilidad, en algunos casos refieren incomodidad pues no les permiten estar con sus familiares el tiempo que quisieran y además afirman que se les ha perdido las prendas de vestir del recién nacido lo cual genera molestia en la paciente.

*“Si es seguro siempre están vigilando cuando yo llegue de noche al hospital vine con mi Mamá mi hermana mi papá y el papa de mi hija y solo permitieron que entrara mi Mamá y mi pareja” (Pame 17)*

*“Aquí también vi a los vigilantes que están cuidando no te dejan pasar así nomás, te revisan... me sentí segura es un lugar que así no mas no entra nadie a hacerte daño” (Lin 18)*

*“Si me sentí segura nunca entraron gente que quiera robar ni nada” (María 14)*

*“En el hospital siempre te revisan cuando sales tus cosas pa ver si te llevas algo... Creo que es bueno porque así no dejan que cualquiera quiera llevarse algo” (Pamela 17)*

*“En la noche he visto que hay más vigilantes en la puerta si es seguro en el hospital” (Raquel 18)*



*“Siempre están vigilando hasta las mismas doctoras que te atienden ellas cuidan y avisan al guachimán si pasa algo (Luci15)*

*“Si me sentí segura no pasó nada cuando estaba dilatando nadie se metió lo único es que cuando nació mi bebe se perdió su gorrito y sus medias y a la otra señora que estaba en la otra cama se estaba quejando de lo mismo que le faltaba la ropita de su bebe“(Ana 18)*

*“No pasa nada si es seguro aquí en el hospital hay más guachimanes que en la posta“(Sofía 13)*

*“A mí se me perdió mi ropa con la que vine creo que se quedó en emergencia creo que la botaron como estaba manchada, no debería ser así como a ellos no les cuesta lo botan... por la seguridad si vigilan siempre”(Karina 15)*

*“No querían dejar pasar a mis familiares, solo entraron mi mamá y mi hermana y revisan a todos los que entran, los guachimanes”(Rosa 16)*

## **DERECHO A SER ESCUCHADA Y RECIBIR RESPUESTA DURANTE LA ETENCION**

### **Durante el control prenatal**

Las adolescentes afirman que si son escuchadas por el personal que las atiende, como ellas mismas refieren les explica bonito, las escuchan, les prestan atención; el obstetra hace contacto visual con la paciente, esto les da tranquilidad y confianza a ellas.

*“Yo no preguntaba mucho mi Mamá era quien la interrogaba a la doctora y ella le explicaba bonito cuando le hablas te mira te presta atención y en la casa mi Mamá me repetía lo que decía la doctora a veces yo no le hacía caso (Pame 17)*

*“Yo no le preguntaba mucho, como a veces me acompañaba mi Mamá ella le preguntaba o cuando no entendía o me había olvidado algo le preguntaba, me escuchaba y me explicaba”(María 14)*

*“Si me escuchaban, a veces yo le preguntaba y ella me prestaba atención me miraba cuando me hablaba, ella era bien buena” (Lin 18)*

*“Si me escuchaba, no es como otras doctoras que te miran y no te contestan cuando les dices algo ella siempre me escuchaba (Luci15)*

*“En todo momento me sentí tranquila, las doctoras de la posta no son indiferentes te escuchan cuando les hablas tu opinión” (Pamela 17)*

*“A veces como que no me prestaba atención lo que le decía porque me preguntaba de nuevo, en cambio con la otra doctora ella si me escucha, me entiende”(Ana 18)*

*“Si me escuchaba, cuando le preguntaba algo ella como que dejaba de escribir y conversaba con migo “(Raquel 18)*

*“Escuchaba lo que le preguntaba a veces no le entendía y ella me explicaba, con las otra doctoras también era igual ellas te escuchan cuando les hablas “(Sofía 13)*

*“Me escuchaban, me miraba a los ojos cuando le hablaba a veces parecía como psicóloga” (Karina 15)*

*“Me decía como son las cosas como debía llevar mi atención si había algo que no entendía le preguntaba a ella o a mi Mama” (Rosa 16)*

### **Durante la atención de emergencia**

Cuando se le pregunto a la adolescente si se sintieron escuchadas, ellas refieren que no se atrevieron a preguntar y que se limitaban a responder solo lo que se les preguntaba, algunas madres refieren que se les escuchaba cuando ellas se animaban a preguntar

*“Yo no pedía nada ni preguntaba, solo respondía a lo que me decían “(Pame 17)*

*“En ese momento pues, no me atreví a preguntar pero siempre que me pedían algo o preguntaban me miraban y me prestaban atención cuando les respondía” (María 14)*

*“Cuando entre solo me preguntaron de mi embarazo y si sentía algo o me bajaba algo yo solo me limite a responder, ahí como que es más frio el trato” (Lin 18)*

*“En el hospital te prestan atención están al tanto viéndote yo no les decía mi Mamá que estaba con migo ella le preguntaba (Luci15)*

*“Me atendieron en lo que necesitaba, no pude decir nada todo fue rápido ni para preguntar” (Pamela 17)*

*“En emergencia te despachan rapidito.... Te atienden apenas y te piden la tarjeta del control se ponen a escribir y ni te miran, ya de ahí te mandan pa adentro “(Ana 18)*

*“Yo no quería que me hagan cesárea pero no me escucharon... me dijeron que era peligroso por mi otra cesárea que se podía romper mi herida si daba parto normal “(Raquel 18)*

*“Si me escuchaba, además yo apenas les decía lo que sentía, no le pregunte nada más “(Sofía 13)*

*“Si respondían lo que les preguntaba pero como que no te dicen todo, creo que como hay gente no te prestan mucha atención” (Karina 15)*

*“Sentí que no me escuchaban por que se iban... me dejaron en una sala en emergencia por que estaba lleno adentro... apenas y venían a revisarme y ni me decían nada ni me escuchaban” (Rosa 16)*

### **En sala de dilatación**

Es de destacar que en 15 testimonios de las jóvenes refieren que las dejaban, no les hacían caso, que eran indiferentes con ellas, que cuando solicitaban algo no se le hacía caso, a diferencia de otras madres que dijeron que las acompañaban le sujetaban la mano cuando les sucedía la contracción.

*“Yo gritaba me dolía mucho les llamaba, venían y me revisaban te falta me decía y me dejaba, cuando les pedía agua me traían... si me hacían caso” (Pame 17)*

*“No tenía ni ganas de preguntar me dolía mucho pedía cesárea pero no me hicieron caso que no era necesario para mí que tenía buena pelvis dijeron” (María 14)*

*“No grites!!... me gritaba...yo me sentía desesperada no podía aguantar el dolor, no te dejan sola pero no te hacen caso, te revisan cada hora y se sientan a escribir o conversar, se reían” (Lin 18)*

*“Están tan ocupadas que entraban y salían a cada instante a veces ya ni venían a revisarnos ni nos hacían caso se les veía ocupadas y se escuchaba que en la otra sala gritaban y se escuchaba el llanto de los bebitos” (Luci15)*

*“Si me escuchaba por que se acercaba a mí y me hablaba conversaba con migo, cuando me agarraba la contracción me sujetaba la mano me sobaba la espalda...no todas son así con una, otras son indiferentes”(Ana 18)*

*“Yo no preguntaba nada ni decía ni pedía nada me daba miedo pero si estaban viéndome me atendían venían a revisarme siempre”(Sofía 13)*

*“Yo sentía que no me hacía mucho caso porque yo la miraba y ella pasaba de forma indiferente ni te habla en cambio había otra señorita que tenía aspecto amable pero ella estaba atendiendo a la señora de mi costado” (Karina 15)*

*“Como que no te hacen caso, yo le pedía que le dijera a mi mamá que me mande algo un frugos o agua tenía sed y sabes cuándo me trajeron cuando ya nació mi bebe” (Rosa 16)*

### **En sala de sala de parto**

En los testimonios encontrados las adolescentes revelan que no sintieron vulnerado el derecho de ser escuchada y recibir respuesta ellas dicen que les prestaban más atención, las animaban, les tenían más paciencia al momento de dar a luz.

*“Cuando estás en las ultimas cuando ya va a nacer él bebe te prestan más atención tenía ganas de pujar, yo les decía quiero pujar y rapidito me llevaron al otro lado” (Lin 18)*

*“Cuando me toco a mi pa dar parto me sentí como en el centro estaban al tanto que nazca mi bebe ellas querían terminara rápido porque habían más pacientes que llegaban (Luci15)*

*“Yo le pedí que me diera a mi bebe después de que nació, quería verlo pero se lo llevaron rápido no sé porque pero no me hicieron caso lo que le pedí ya después de rato me lo trajeron “(Ana 18)*

*En ese momento estaban más pendientes de mí no me dejaron sola para nada me hablaban a cada momento dándome animo...no les pedía nada, cuando me estaban cociendo si les preguntaba, pero me respondían puedo decir que si me hicieron caso” (Karina 15)*

*“Ya no le pedía nada en ese momento.... Solo le pedí que me enseñaran a mi bebe y me lo dieron un ratito y se lo llevaron después de media hora recién me lo trajeron” (Rosa 16)*

*“Le pregunte qué es lo que me puso en la pierna pero no me respondió, después le pregunte a la otra doctora que me estaba cociendo, que me había puesto en la pierna y me dijo paraqué salga rápido la placenta, las otra ni me hiso caso lo que le pregunte... “(Sofía 13)*

### **En hospitalización**

En los testimonios las adolescentes se sienten escuchadas; cuando necesitaban alguna cosa; en algunos testimonios se encontró que las madres justifican que no les hacían caso por que el personal estaba ocupado, otras refieren que tenían que esperar a que vinieran a verla en la hora de visita o cuando venían colocarle el medicamento, en otros que el personal de salud se demoraba en atender sus perdidos.

*“Cuando necesitaba algo siempre me hicieron caso me atendían bien, a veces preguntaba y me explicaban mis dudas” (María 14)*

*“Si me escucharon... comprendo que habían varios personas que estaban atendiendo, aquí como que te dejan sola hasta que viene mi familia...y en la mañana vienen a verte el doctor” (Luci15)*

*“Si me escuchaban siempre me prestaban atención “(Ana 18)*

*“A veces les pedía que me ayudaran para ir al baño y me decían no te levantes, y me traían la chata; si me hacían caso lo que le pedía“(Raquel 18)*

*“Me trajeron de madrugada, le pedí que por favor pasara mi familia y si me hizo caso y dejo que mi familia este un rato después el guachimán los hizo salir pero la doctora le dijo para que se quedaran un rato más“(Sofía 13)*

*“Cuando les llamaba o necesitaba algo o para que llamen a mi familia a veces venían tapido otras se demoraban creo que estaban ocupadas por eso no me hacían caso” (Pame 17)*

*“Vienen a verte nomas en la mañana y en la tarde cuando ya se van a ir a veces vienen para poner medicinas a las otras señoras ahí nomás las ves ya si necesitas algo tienes que esperar a que venga o tienes que ir a buscarla” (Lin 18)*

*“Yo no me podía levantar y necesitaba que me alcanzaran eso para orinar a veces como que no me hacían caso y se demoraban en venir” (Pamela 17)*

*“Cuando necesitas algo no están ahí para decirles tienes que esperar que vengan o si no tienes que ir donde están” (Karina 15)*

## **DERECHO A ACEPTAR O RECHAZAR UN PROCEDIMIENTO O TRATAMIENTO DESPUÉS DE HABER SIDO INFORMADO**

### **Durante el control prenatal**

Las adolescentes refieren que se les explicaban las indicaciones que recibían acerca de cómo debían tomar los medicamentos, en otros testimonios las madres refieren que cuando no encontraban algunos medicamentos de la receta, el obstetra le daba opción de cambiar el medicamento o cuando el

sulfato ferroso les causaba estreñimiento el obstetra le cambiaba la receta y le da otra recetas para aliviar el problema, en otras se evidencia que las adolescentes sienten que no les dan opción o alternativas al tratamiento que se le dan y muestran desagrado por que la receta no se entiende.

*“Como dije no necesite de otras medicinas durante el embarazo” (Luci15)*

*“Del tratamiento que me dieron no te dan a elegir es el que esta y si quieres otra cosa eso va por tu cuenta, además no te dan más información como para pensar” (Pamela 17)*

*“No te dan otras cosas solo las vitaminas...., que tienes que pasar por psicología vacuna ir a dental que tienes que ir con las asistenta, que debe ser de la posta donde se atiende es así la atención que dan en el seguro.... “(Ana 18)*

*“Tratamiento, no solo las vitaminas pero esas como que me estreñían de ahí me las cambio por otra pero que tenía que comprarlas “(Raquel 18)*

*“Mi Mamá le preguntaba todo esto le va hacer daño, como se tiene que tomar, que me de vitaminas, la señorita le explicaba la receta para que era bueno, te daba opción de cambiar el nombre del medicamento por qué no lo encontré en su lugar me otra medicina” (Pame 17)*

*“No me dieron medicinas, me dieron el sulfato pero eso me estreñía le dije y me dio opción a cambiar por otra vitamina que no me estriña y me dijo que comiera más ensalada” (Lin 18)*

*“No me dieron ningún tratamiento solo el sulfato que da el SIS...me choco, no pude ir al baño en 3 días le dije, me queje y la señorita me cambio la medicina pero tenía que comprarlo porque el SIS no da“(Sofía 13)*

*“Te dan una hoja para llenar con los sellos de lo que te atienden el psicólogo, la asistenta, el dentista...te dicen que es obligatorio que si no, no te va a cubrir el SIS lo del parto en el hospital” (Rosa 16)*

*No te dan opción de más cosas, te atienden te dan medicina y cuando vas a la botica la letra no se entiende escriben feo“(Sofía 13)*

### **Durante la estancia hospitalaria**

En la mayoría de los testimonios se encontró que las pacientes no tuvieron oportunidad de decidir el tratamiento u el procedimiento médico que no fueron informadas del tratamiento que recibieron, manifiestan que no fueron escuchadas, no tuvieron opción de aceptar o rechazar nada porque no reciben explicación alguna.

*“En la otra cesárea me afeitaron mis partes después cuando creció el pelito se me incrustaba, se puso rojo y me picaba, esta vez le pedí que no me hiciera lo mismo pero no me escucho” (Pamela 17)*

*“No te dan opción de aceptar o rechazar nada, yo le pedía que me hicieran masaje a la cintura porque me dolía mucho...no me hicieron caso “(Pame 17)*

*“...yo quería que mi mamá me acompañara al momento del parto, les pedí por favor... pero me explicaron que no era posible porque el hospital no lo permite” (Lin 18)*

*“...me hicieron doler cuando me pusieron la aguja y me pincharon varias veces el brazo... les dije que quería que me la sacaran porque me molestaba mucho pero no me hicieron caso” (Luci15)*

*“Aquí te dan opción una cosa y tienes que aceptar...les pedí que ya no me metieran la mano por qué me hacían doler pero igual no me hizo caso me dijo, tienes que dejarte por tu bien y el del bebe la otra vez en mi primer bebe fue igual” ” (Karina 15)*

*Aquí no respetan tu pedido, cuando nació mi bebe no me permitieron tenerlo a hi mismo después de dos horas me lo dieron “(Ana 18)*

*“No puedes decidir, el doctor decide por ti lo mejor para uno... me pusieron un tubito para orinar por que no podía y tenía ganas, me hicieron doler...otra vez me querían poner lo mismo pero ya no quise y no me lo pusieron “(Raquel 18)*



*“Me dijeron que me iban a coser porque me habían cortado que era necesario el corte... pero en ningún momento nadie me dijo ni me pidió permiso para que me cortaran” (Rosa 16)*

## **DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Nos topamos con una realidad poco aceptable las adolescentes desconocen en su totalidad el derecho al consentimiento informado para la atención, mucho menos para la exploración con fines de formación, como adolescentes que son y menores de edad en muchos casos no se les informan de sus derechos como pacientes.

*“No, de que será eso?.. Del consentimiento nadie me explico, no sé si mi Mamá firmo algo, a mí no me dijeron nada para firmar solo lo del seguro en mi control” (Pame 17)*

*“No sé qué será yo no firme nada ni mi Mamá bueno no se no me dijo si firmo o no” (María 14)*

*“No sé qué es eso..... Yo no he firmado nada hasta ahora” (Lin 18)*

*“No nadie me explico que es eso, tampoco me dieron nada para firmar y tampoco a mi Mamá” (Luci15)*

*“Nunca me dijeron del consentimiento recuerdo que para mi primer hijo me hicieron firmar y mi Mamá firmo también asta vez solo yo firme...te dicen firma acá para la cesárea pero no te dicen más” (Pamela 17)*

*“Para que es eso del consentimiento que... se tiene que firmar! ... no sé yo no firmé nada mi Mamá no me dijo nada si le dieron eso para firmar, no se” (Ana 18)*

*“El consentimiento no se...si me hicieron firmar en emergencia pa la cesárea.... Firma acá me dijo, ya casi cundo estaba en la puerta de donde hacen las operaciones” (Raquel 18)*

*“Qué es eso es algo importante? Porque yo no firme nada ningún documento y creo que mi Mamá tampoco, no nos han dicho nada, solo que en el control si firmaba pero lo del SIS...eso es igual?” (Sofía 13)*

*“El consentimiento que será? No me dijeron nada...mi mamá creo que tampoco firmo algo” (Karina 15)*

*“No se es importante?...Porque no me dieron nada para firmar ¿quiénes tienen que firmar? ...a mi familia que estaba con migo tampoco, ellos no firmaron nada” (Rosa 16)*

## **DERECHO A NO SER SOMETIDA A EXPLORACIÓN O EXHIBICIÓN CON FINES DOCENTES O DE INVESTIGACIÓN SIN SU CONSENTIMIENTO**

### **Durante la atención de emergencia**

Las madres refieren que no se respetó su derecho, que fueron expuestas en su intimidad que no les pidieron permiso para examinarlas ni mucho menos para que fueran expuestas como un tema educativo y comparan que durante el control prenatal no había problema que no se exponía su intimidad con fines docentes transcurriendo el examen físico en total privacidad y con consentimiento de la adolescente.

*“Cuando me revisaban habían varias personas parecían practicantes porque les explicaban lo que hacían delante de mí, como tres personas estaban no te piden permiso ni nada de frente nonas se ponen” (Pame 17)*

*“En mi control fue algo más privado no había gente estaba la doctora y otra señorita en cambio cuando me llevaron al hospital habían varias personas pero no me sentí incomoda ni avergonzada como estaba con los dolores ya no le di importancia” (María 14)*

*Al entrar en emergencia los doctores y practicantes te meten la mano ni te dicen nada... de ahí tienes que obedecer no te piden permiso para revisarte”(Lin 18)*

*En mi control ella te habla con delicadeza separa las piernas vamos a ver, fue muy amable además de privado, En cambio en el hospital ahí la gente te ve, las doctoras que me revisaron me hicieron doler, ellas no me pidieron permiso de frente me dijeron sube a la camilla así fríamente” (Luci15)*

*“En emergencia te revisan porque es necesario... estaban observando 2 doctores como viendo mi barriga mientras el otro me metía su mano, en ese momento no te piden tu consentimiento” (Pamela 17)*

*“Estaban 2 doctoras, cada vez que me revisaron la dilatación me sentí avergonzada... no te piden permiso para revisarme solo una doctora que me dijo... Sra. por favor la voy a revisar ella fue muy amable conmigo”(Ana 18)*

*“En emergencia hay varias doctoras y doctor no todos se ponen a mirarte cuando te meten la mano, están como 2 pero igual te hablan a secas suba a la camilla separe las pineras... bueno fuera si te hablaran bonito señora por favor suba, no son delicados”(Raquel 18)*

*“Me estaban viendo 2 doctores en el hospital... no me pidieron ningún permiso para meterme la mano “(Sofía 13)*

*Te revisan la dilatación en mi caso un doctor y una doctora que me vieron... si me pidieron permiso para revisarme” (Karina 15)*

*“Si me respetaron porque cuando me subí a la camilla para que me vieran delante había una ventana y estaban limpiando en eso la doctora se dio cuenta y le dijo al que limpia que salga, que se valla y me mantuvo tapada hasta que se fue, recién ahí me vio ” (Rosa 16)*

### **En sala de sala de parto**

Se encontró que las adolescentes manifiestan que se les exponía a varias personas cuando las evaluaban para averiguar la dilatación y con un tono de autoridad, el personal a cargo les indica para revisarlas sin ninguna explicación lo cual es motivo de vergüenza para la adolescente, además de que en la mayoría de los casos no se les cubría terminando el examen. Algunas refieren indiferencia y resignación ante esta situación aduciendo que

el dolor es tan insoportable que ya no les importa pero hay muestras de preocupación y angustia en sus expresiones.

*“Cuando estaba para dar a luz habían como 5 personas no te piden permiso para estar no me importo como todas eran mujeres no me sentí mal y además con el dolor ni me importaba mucho” (Pame 17)*

*“...te revisan varias veces el doctor la doctora 2 chicas más que creo que son alumnas porque les preguntan con cuanto esta” (María 14)*

*“te revisan varias veces y no te piden te mandan, señora la voy a revisar ni te explican por qué, te dicen échate tengo que revisarte par ve si estas yendo bien... estaban la enfermera o creo que era técnica, también venían otras personas entran nomas te miran cuando te están revisando”(Lin 18)*

*“...me sentí avergonzada pero después como que ya no me importo porque estaba con tanto dolor... ya no le prestas atención además ellas saben lo que hacen... en ahí hay varias personas entrando y saliendo en el momento en que te están revisando, creo que era el doctor no sé pero ellas como que no les importa si te miran o si tienes vergüenza” (Luci15)*

*“Hay como 4 personas que están ahí permanentes, a mí me revisaron 2 doctoras y a veces que venía el doctor también me metía la mano, habían también otras personas que entraban y salían... te están viendo no dicen nada, no te tapan “(Ana 18)*

*“Cada vez que me metían la mano, eran solo 2, pero en el cuarto hay varios que entran y salen la que me atendía me revisaba rápido y me tapaba, ahí no te piden... una ya sabe que la tienen que revisar “(Sofía 13)*

*“Da vergüenza, estas con las piernas abiertas sucia manchada de sangre y hay barias personas alrededor que entran y salen y ni te tapan” (Karina 15)*

*“...como que tienes que perder la vergüenza no puedes negarte que te revisen o que te estén mirando cuando lo hacen... para todas es igual, da roche pero en ese momento que estas con todo el dolor no puedes hacer nada” (Rosa 16)*

## En hospitalización

Momentos antes de la visita médica las madres manifiestan que no les piden permiso para revisarlas y que al mismo tiempo cuando viene el ginecólogo de guardia nuevamente son sometida a exploración en presencia de varias personas a quienes ellas califican de practicantes, no les piden ningún tipo de permiso para estar presentes y que además no cierran la puerta para proteger la intimidad de la paciente, manifestando además que no pueden negarse.

*“Aquí es lo mismo habían como 5 practicantes no te piden permiso para revisarte” (Pame 17)*

*“Nadie te pide permiso, además el doctor y ni siquiera cerró la puerta y había gente que estaba pasando y también estaban con el como 4 personas, parecían practicantes” (Lin 18)*

*“Viene toda la mancha del doctor, creo que son sus practicantes uno de ellos me reviso de ahí el doctor también me reviso otra vez... casi nunca te piden permiso, no te toman en cuenta” (Luci15)*

*“Me revisan cada día, hasta ahora he visto como 5 personas diferentes que vienen a verme están las doctoras una de blanco y 2 de morado y 1 de rojo todas ellas están cuando te revisan y tampoco te piden permiso para estar” (Pamela 17)*

*“Aquí varios te ven te revisan, como 5 personas que miran cuando te ven o a veces el doctor le manda al practicante que te revise... en ese momento no te piden por favor, es como si te usaran para su estudio” (Ana 18)*

*“Se fijaban si yo sangraba... dos doctores eran los que me veían,... No me pidieron permiso te mandan nomás ya después vino otra creo que es la obstetriz ella también te ve” (Raquel 18)*

*Tempranito un chico vino a revisar a todas, me aplasto la barriga me vio mis partes después una chica también me reviso igual... y después como 1 hora recién vino el doctor y vinieron como 6 después el doctor mismo me empezó a*

*revisar igualito que el otro chico...en ningún momento pidieron para la revisión de frente ya no le dije nada “(Sofía 13)*

*“Te hacen la misma revisión diferentes personas no sé si serán doctores o practicantes no se identifican y tampoco piden cordial mente para revisarte ni te dicen ni por qué ni para que... separa las piernas que te tengo que ver!!!... Y no puedes negarte” (Rosa 16)*

## **COMENTARIOS DE LAS MADRES ADOLESCENTES**

A pesar que en los testimonios de las adolescentes se encontró en muchos casos la de vulneración de sus derechos ellas refieren que no cambiarían el tipo de atención que recibieron, y si quisieran mejorar algo es en cuanto a la privacidad, cuando las examinan piden que cierren la puerta, que sea solo una persona quien la examina, que sean más delicados cuando realizan el tacto vaginal, que les informen más de su condición.

*“Nada pues no me trataron mal, solo creo que deberían cerrar la puerta cada vez que te revisan porque la gente está pasando y te miran” (Pame 17)*

*“Yo no cambiaría nada todo estuvo bien la atención todo (Luci15)*

*“Desde que inicie mi atención me trataron bien no me quejo y no cambiaría algo” (Pamela 17)*

*“No me quejo solo que deberían informar más a nosotros “(Raquel 18)*

*“No se...está bien como atienden “(Sofía 13)*

*“No me quejo ya no le di importancia” (María 14)*

*“Solamente lo que quisiera que sea la persona que me va a atender solo ella nomas que esté presente cuando me va a revisar, se siente incómodo que te estén mirando te ven asombrados, así los note “(Lin 18)*

*“Bueno que no te dejen esperando pues te dicen regresa en dos horas te falta y así varias veces como 3 que me regresaron a mi casa, eso no me gusto”(Ana 18)*

*“Creo que deberían ser más delicados cuando te revisan y deberían poner cortinas algo o para que no te estén viendo la gente...” (Karina 15)*

*“Me atendieron bien solo que deben explicarle a uno bien de cómo va a ser lo que te atienden y uno nomas debe estar al momento que te va a ver lo de la dilatación” (Rosa 16)*

## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **Análisis, interpretación y discusión de resultados**

Los derechos de los pacientes son parte importante durante la atención medica cuando se indagó acerca del conocimiento de los derechos como pacientes se encontró que las madres adolescentes poseen poco conocimiento de estos, en sus saberes hay noción de sus derechos pero no los conocen de forma plena y afirman que en su mayoría el derecho es recibir atención médica, atención rápida y oportuna, recibir atención con respeto, otras adolescentes mencionan no conocer ningún derecho

Al ir analizando los testimonios de las adolescentes se pudo establecer que algunos de sus derechos no fueron vulnerados, uno de ellos es el derecho a recibir atención médica de emergencia donde en todos los testimonios de las madres se afirma que nunca se les ha negado la atención, manifestando; que la atención fue tranquila, algunas madres mencionan que tuvieron que esperar que las atiendan y que al final si se las atendió. Otro de los derechos que no fue vulnerado en ningun momento de la atención en los servicios de obstetricia fue el derecho a la Seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento. Las madres aseguran que se sintieron tranquilas en todo momento de la atención afirmando también que siempre había personal de seguridad vigilando el lugar.

Se pudo establecer que el ambiente donde menos se vulneraron los derechos de las adolescentes es el servicio de control prenatal, donde todas de las madres afirma que el derecho a recibir atención con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación, a ser escuchada y recibir respuesta, a no ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin consentimiento, estos derechos no han sido vulnerados.

Al analizar los testimonios de las madres adolescentes acerca de cuáles fueron los derechos más vulnerados, se encontró que el 100% de las adolescentes



refirió que el derecho a otorgar su consentimiento, y a conocer al médico tratante fueron los derechos que no se respetaron, ninguna de las madres conoce que tiene el legítimo derecho de dar su consentimiento para recibir atención médica manifestando que no se les ha informado y que en algunos casos cuando se les pedía la firma de la adolescente no se les daba información clara a ella ni a su familiar, del porque se le iba a realizar el procedimiento correspondiente; el 58% reconocen que el personal de salud no se identificó durante el control prenatal, refiriendo que apenas y las conocen por vista o porque en su sello esta su nombre pero todas hacen reconocimiento que se las trata bien con respeto y amabilidad; sucede algo similar durante la estancia hospitalaria, cuando la adolescente ingresa al hospital por emergencia hasta encontrarse en hospitalización de puerperio donde en el 100% de los testimonios de las madres refieren que ningún profesional de salud se presentó debidamente con ellas y que a pesar de ello manifiestan que en hospitalización de puerperio no recibieron ningún tipo de maltrato de parte del personal de salud.

Otro de los derechos más vulnerados fue el derecho a no ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes sin consentimiento del paciente, donde en el servicio de emergencia obstetricia, sala de dilatación, sala de partos y hospitalización de puerperio, al respecto las madres expresaron que se sintieron avergonzadas y vulneradas manifestando que les metían la mano sin pedirles ningún permiso y sin cubrirlas y estando presentes durante el examen varias personas y que aquellas también les metían la mano, a lo cual se piensa que son practicantes; comparan además, que durante el control del embarazo no se les exponía de tal forma que se las cubría con una sábana, que el lugar donde se les realizaba el examen era privado y no había gente observando

Durante la atención en los servicios obstétricos dentro del hospital el derecho a aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido informado no fue respetado según refieren en los testimonios encontrados de 91.6% de las adolescentes manifestando que no tuvieron oportunidad de decidir el tratamiento u el procedimiento médico que no fueron informadas y

no tuvieron opción de aceptar o rechazar nada porque no reciben explicación alguna, a diferencia del control del embarazo donde se les daba alguna explicación a las madres acerca de las indicaciones de los medicamentos pero en la mayoría de los casos se evidencia que las adolescentes sienten que no les dan opción o alternativa al tratamiento que se le da y muestran desagrado por que la receta no se entiende, relacionado a ello el derecho a recibir un tratamiento eficaz con información de las reacciones adversas también es vulnerado puesto que las madres expresan que durante el control del embarazo no les informan si los medicamentos podrían tener algún efecto en el no nato, y tampoco cuando atravesaban por los servicios obstétricos del Hospital de Ventanilla. El que atiende no brindan información suficiente causando preocupación e incertidumbre en la madre adolescente. En su mayoría no les informan el tratamiento que se le da y algunas madres afirman refiriéndose al personal de salud “ellos saben lo que hacen”, y no preguntan. Respecto a si comprenden la información que se les da manifiestan que no se les explica claramente los procedimientos de la atención y tampoco a su familiar.

Durante el análisis de la fase cuantitativa se halló que la satisfacción en las madres adolescentes en su mayoría muestran altos puntajes indicando que las madres adolescentes están satisfechas con los servicios de obstetricia 31 (86.1%) siendo un porcentaje similar a la investigación realizada por Marisol Vicuña (14) y comparado a otras investigaciones dicho porcentaje es menor. El índice de satisfacción en general promedio hallado por MA del Carmen Gogeoascoechea, Patricia Pavón fue de (97.6%) (26). Cabe resaltar que tras el análisis de la satisfacción en general de los servicios obstétricos, las madres no mostraron insatisfacción, pero al analizar cada uno de los aspectos evaluados se encontró que si hubo insatisfacción en alguno de los indicadores como el respeto a la intimidad 4 (11.1%) de insatisfacción, otro de los aspectos que generó la insatisfacción es el de trato del personal en sala de dilatación y sala de parto y la ventilación en el hospital; obtuvieron un porcentajes de insatisfacción 2 (5.5%) cada uno. dichos resultados son inferiores a la satisfacción encontrada en las adolescentes, el 36 (100%) califico de bueno el trato recibido por el personal de puerperio lo que indica que las madres se

sintieron satisfechas en dicha área del servicio de obstetricia siendo la de mayor aprobación en el estudio.

Otro de los servicios con porcentajes altos de madres satisfechas es el trato recibido por parte del personal de consultorio de obstetricia, emergencia, sala de dilatación con 28, (77.7%) respectivamente y sala de partos con 23, (63.8%), lo que contrasta con el porcentaje inferior de madres insatisfechas en las mismas áreas estudiadas, otros estudios muestran cifras inferiores a la satisfacción de las usuarios en el control prenatal de Irma R Gabriela Bastarrachea Sosa siendo (18.3%) de madres satisfechas (33).

Es importante resaltar que los aspectos como rapidez en la atención, el respeto a la intimidad, la información recibida, la atención oportuna, la limpieza y la ventilación en los servicios de obstetricia recibieron buenos porcentajes de aprobación es decir que las madres adolescentes mostraron satisfacción con cada uno de estos aspectos ya mencionados, sumado a ello se encontró un buen número de madres que se mostró indiferente siendo el de mayor relevancia el aspecto relacionado a los equipos disponibles y el estado que estos se encuentren 20, (55.5%) respectivamente lo que muestra que la vulneración de los derechos de las pacientes no tiene influencia en la satisfacción de la atención.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Las madres adolescentes a las cuales se vulneró sus derechos tienen las siguientes características, el 58% de ellas no han culminado su educación escolar, el 61% se encuentra conviviendo con su pareja y su hijo, el 72% ya tiene 1 hijo y el 20 % ya tuvo a su segundo hijo, el 53% de madres adolescentes se considera en la condición de estudiantes afirmando que continuaran con su educación seguido de aquellas que afirman desempeñar la función de ama de casa 33%.
- En relación al nivel de satisfacción el 86.1% de madres adolescentes mostraron puntajes de (146 - 216 puntos) para satisfacción y el 13.9% (73 - 145 puntos) para indiferencia. Es importante señalar que entre las madres adolescentes a quienes se vulneró los derechos no muestran insatisfacción,

Al analizar cada uno de los aspectos evaluados para satisfacción se pudo determinar que la satisfacción es alta (11 – 15 puntos) siendo el trato del personal de puerperio el que recibió mayor porcentaje de madres adolescentes satisfechas (100%) y siendo el mínimo porcentaje (44.4%) de satisfacción para equipos disponibles y en buen estado.

Existe porcentajes mínimos de insatisfacción comparado a un mayor número de madres satisfechas; el 11.1% de insatisfacción en cuanto al respeto a la intimidad.

Solo el 5.5% de madres adolescentes se mostró insatisfecha en relación al trato del personal de sala de dilatación, sala de parto, y puerperio y

ventilación en el hospital, el 2.7% de madres adolescentes insatisfechas en la atención oportuna y trato del personal de consultorio de obstetricia.

Los derechos en su mayoría vulnerados fueron: no conocer al personal que les brinda la atención, no contar con el consentimiento informado y aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido informado

- A pesar de que las madres adolescentes fueron vulneradas en sus derechos se mostraron satisfechas con la atención recibida de parte del servicio de obstetricia, se pudo notar además que los únicos derechos que no fueron vulnerados en todos los servicios de obstétricos son: recibir atención médica de emergencia y la seguridad del paciente.
- Se pudo evidenciar una notable deficiencia en cuanto al conocimiento en las adolescentes sobre sus derechos, esta situación las pone en un estado de vulnerabilidad y la hacen susceptible al atropello de los mismos, el hecho de que la vulneración de los derechos como paciente no tenga influencia en su satisfacción revela que muchas de las madres adolescentes pueden estar en una condición de poca autoestima a sí mismas y que su entorno socio económico y cultural se encuentra en una situación precaria, puesto que muchas de las adolescentes aún no han terminado sus estudios.

## RECOMENDACIONES

- Promover actividades de socialización dirigido al personal de los servicios de obstetricia donde se brinde orientación sobre los derechos que tienen los usuarios con el objetivo de sensibilizar y crear conciencia en la no vulneración a sus derechos como pacientes.
- Implementar un programa de difusión sobre derechos, dirigido a las y los usuarios de los diferentes servicios obstétricos; donde se brinde orientación y conocimiento, con la finalidad de empoderar al paciente en el ejercicio de sus derechos como usuario de los servicios de salud.
- implementar un sistema de evaluación, mediante un cuestionario dirigido al paciente egresado del servicio obstetricia con el objetivo de vigilar mediante la opinión del paciente la labor realizada por el profesional en la no vulnerabilidad a sus derechos.
- Con intención de buscar un equilibrio entre lo científico y lo humano se recomienda diseñar, un programa de relaciones humanas respetuosa de los derechos de los pacientes destinado al personal que labora en el Servicio de Obstetricia del Hospital de Ventanilla, con énfasis en la relación obstetra - paciente.
- En virtud de la importancia que tiene la atención basada en el respeto a los derechos del paciente, se recomienda al servicio de obstetricia declarar este tema como línea de investigación.

## CAPITULO VI

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vacarezza Y Ricardo. De los derechos del paciente. Rev. méd. Chile [revista en la Internet]. 2000 Dic [citado 2013 Jul 30]; 128(12): 1380-1384. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872000001200012&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872000001200012&lng=es).<http://dx.doi.org/10.4067/S003498872000001200012>
2. Francisca Fernández Guillén. La humanización del parto es una obligación legal, Ponencia para el I Congreso "El mundo de la maternidad", organizado por la editorial Ob Stare. Barcelona, 21 de octubre de 2005.
3. Luis Alberto Villanueva-Egan. El maltrato en las salas de parto: reflexiones de un gineco-obstetra. Rev. CONAMED 2010; 15(3):147-151
4. Ericka García Zeferino, Dulce María Guillén Cadena, Margarita Acevedo Peña. Humanismo durante la atención del trabajo de parto. Rev. CONAMED 2010; 15(3):152-154.
5. Ballesteros Meseguer, C., Marín, NT., Martínez-Espejo, MD., Pina. Percepción de la asistencia sanitaria al embarazo y parto en mujeres con discapacidad de la movilidad en la región de Murcia. Revista electrónica de enfermería, Nº 22 Abril 2011
6. MINSA. Programa nacional de derechos de los y las usuarias en los servicios de salud reproductiva.
7. Miguel Casares Fernández-Alves, Derechos de los pacientes. Tribuna médica. 2001

8. Carolina Blossiers, Interacción entre el personal de salud y las jóvenes embarazadas durante el control prenatal: Un estudio cualitativo. Rev. Perú Med Exp Salud Pública. 2010; 27(3): 337-44
9. Colegio médico del Perú. Código de ética y deontología, 2007. disponible en [http://www.cmp.org.pe/doc\\_norm/codigo\\_etica\\_cmp.pdf](http://www.cmp.org.pe/doc_norm/codigo_etica_cmp.pdf)
10. Asociación Médica Mundial. Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial sobre los derechos del paciente .Adoptada por la 34ª Asamblea Médica Mundial Lisboa
11. Congreso de la Republica, "LEY GENERAL DE SALUD LEY N° 26842" Promulgada: 9 de julio de 1997 disponible en [ftp://ftp.minsa.gob.pe/intranet/leyes/L-26842\\_LGS.pdf](ftp://ftp.minsa.gob.pe/intranet/leyes/L-26842_LGS.pdf)
12. Primer consejo nacional del colegio del COP. , Código de ética y deontología. 17 de julio de 1979
13. Álda Andrade Sampaio, Ángela Regina de Vasconcelos Silva, Escolástica Rejane, Ferreira Moura; Atención humanizada del parto de adolescentes: ¿norma, deseo o realidad?; Rev. chile obste gineco 2008; 73(3): 185 - 191
14. Marisol vicuña. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención en los servicios obstétricos. Unidad de epidemiologia. Hospital nacional Hipólito Únanue. Anales de la facultad de medicina UNMSM.2002
15. Dulce Carolina Puebla-Viera, Alejandro Ramírez-Gutiérrez, Paula Ramos-Pichardo, b Mireya Teresa Moreno-Gómez. Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 97-102
16. INSGENAR, Instituto de Género, Derecho y Desarrollo. Con todo al aire 2 Reporte de derechos humanos sobre atención en salud reproductiva en hospitales públicos. Segunda edición Rosario, Argentina, diciembre 2008.



17. Pedro Enrique Ducuara Mora, Karen Irene Garzón Cortes, Diana Xiomara Álvarez Cely, Yuly Angélica Vidal Rivera. Experiencias de la satisfacción en salud en instituciones sanitarias de los sectores públicos y privados, Revista CES Salud Pública ISSN 2145-9932 Volumen 2, Número 2, Julio-Diciembre 2011, 204-217
18. Jeannette Hormazabal Figueroa, Percepción de las adolescentes embarazadas sobre la atención brindada por el profesional matrona/matón en control prenatal. Valdivia – Chile. 2006
19. Mtra. Martha Lilia Bernal Becerril, Atalia Ramírez, Alba y Gabriel Ramírez, Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ILE) Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM • Vol. 8. No. 3 • Julio-Septiembre 2011
20. Rosa Yovana Catacora Mamani, Inicio sexual en madres adolescentes peruanas: cuando el despertar se torna difícil, COMUNI@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, V.II.N.2 DIC. 2011
21. Ley N° 27337.- El Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. <http://es.scribd.com/doc/16625929/LOS-DERECHOS-DEL-NINO-Y-EL-ADOLESCENTE>
22. LEY N° 29414, LEY QUE ESTABLECE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD. Diario el peruano publicado 02 de octubre de 2009
23. Julio Mejía Navarrete El muestreo en la investigación cualitativa investigaciones sociales, año IV, número 5, 2000.
24. Leslie Arandy Nieto-González, María de los Ángeles Romero-Quiroz, Miguel Ángel Córdoba-Ávila, Mahuina Campos- Castolo. Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería. Rev. CONAMED 2011; 16 Supl 1: S5-S11

25. Esteban Puentes Rosas, Octavio Gómez Dantés y Francisco Garrido Latorre Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud en México, Rev. Panam. Salud Publica/Pan Am J Public Health 19(6), 2006
26. MA del Carmen Gogiascoechea, Patricia Pavón, Ma. Sobeida L. Blázquez, Carlos R. Blázquez, Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. Instituto de Ciencias de la Salud. Universidad Veracruzana. Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana. Xalapa, 25/04/2009
27. Programa Regional de Reconstrucción para América Central (PRRAC) Unidad de Gestión (UG), Estudio satisfacción de usuarios unidades de salud / Silais Managua, Enero 2005
28. María Leonor Vivanco Montes, Análisis de la satisfacción de las madres durante el trabajo de parto y puerperio inmediato en un hospital público de tercer nivel de la Comunidad de Madrid. Reduca (Enfermería, Fisioterapia y Podología) Serie Trabajos Fin de Master. 1 (2): 275-299, 2009 ISSN: 1989-5305
29. Edda Nair Oviedo Sarmiento, Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho: EsSalud, UNMS, TESIS para optar el grado académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud 2010
30. Liliana Díaz, jóvenes en riesgo: La vulnerabilidad en la maternidad temprana disponible en [http://diariolamanana.com.ar/noticias/informacion-general/jovenes-en-riesgo-la-vulnerabilidad-en-la-maternidad-temprana\\_a17970](http://diariolamanana.com.ar/noticias/informacion-general/jovenes-en-riesgo-la-vulnerabilidad-en-la-maternidad-temprana_a17970), diario La Mañana Edición N° 3570, sep. 26 del 2009
31. Pezoa G., Cristián Rojas. Departamento de Estudios y Desarrollo. Propuesta metodológica para medir calidad percibida y satisfacción en la atención de salud hospitalaria. Diciembre 2011
32. Javier Rafael Peraza. Grado de satisfacción de los pacientes obstétricos por el servicio prestado por el departamento de obstetricia y ginecología del hospital central universitario” Antonio María Pineda”. Barquisimeto, enero-

junio 1999. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Barquisimeto, 2000

33. Dra. Irma R Gabriela Bastarrachea Sosa. Satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención prenatal mediante la aplicación de un modelo educativo integral en el Hospital General O’Horán, SSY. Coautora: LTS Maribel Quijano Guemes. Institución: Hospital General “Agustín Horán de Mérida Yucatán.

34. Organización Panamericana de la Salud .Salud del Adolescente .OPS/OMS Washington.1995.P.

## **ANEXO 1**

### **EL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL ESTUDIO: LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS COMO USUARIA INFLUYE EN LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN MADRES ADOLESCENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, ENERO, 2014**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Luisa Luque estudiante de la EAP de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con el objetivo de Conocer desde la perspectiva de la madre adolescente el Significado del respeto a sus derechos como paciente en la atención obstétrica.

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitara responder unas preguntas del entrevistador.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un seudónimo para su identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que la meta de este estudio.

Me han indicado que tendré que responder a preguntas en una entrevista y que la información que proporcione será gravada con el fin de que sea fidedigna.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada.

.....

Firma de la entrevistada

.....

Firma del tutor

## ANEXO 2

### FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Número de entrevista        |  |
| Sobrenombre del investigado |  |

### DERECHOS VULNERADOS

#### Datos de identificación para ser llenado por el entrevistador

Edad:

Procedencia:

Nivel de instrucción:

Ocupación:

Estado civil:

#### Datos gineco obstétricos

Formula obstétrica:

Tipo de parto:

Numero de CPN

#### Guía de preguntas:

| Dimensión técnica               | Preguntas   | guía                               |
|---------------------------------|---|------------------------------------|
|                                 | ¿conoces tus derechos como paciente?<br>Puedes mencionarlos:  |                                    |
| Acceso a los servicios de salud | ¿Cuándo necesitabas atención de emergencia, sentiste en algún momento que se negó tú derecho a recibir atención médica?<br><br>¿Sentiste que te dieron la opción de elegir con quien atenderte? | Emergencia<br><br>Control prenatal |
| Acceso a la                     | ¿Qué tipo de información te brindaron durante tu  | Control                            |

|                                     |  |   |
|-------------------------------------|--|---|
| información                         | <p>atención? (procedimiento de la atención, tratamiento)</p> <p>¿Te dejaron preguntar sobre tus dudas?</p> <p>¿Pudiste comprender dicha información?</p> <p>¿Te dejaron opinar sobre tu estado de salud?</p> <p>¿La persona que te atendió se identificó contigo?</p>  | <p>prenatal</p> <p>Emergencia</p> <p>Centro</p> <p>obstétrico</p> <p>hospitalización</p>                |
| Atención y recuperación de la salud | <p>¿Cómo fue el trato hacia ti durante la atención?</p> <p>¿Cuándo te revisaron (examen físico) en algún momento percibiste que se vulneró tu derecho a la intimidad?</p> <p>¿Te brindaron alguna información acerca del tratamiento? ( Reacciones adversas medicamentosas, alergias)</p> <p>¿Cómo te sentiste durante la atención?</p> <p>¿Hubo seguridad en el establecimiento?</p> <p>¿Te escucharon?</p> <p>¿Recibiste respuesta?</p> <p>¿te dieron opción de aceptar o rechazar algún tratamiento o procedimiento previa información?</p> | <p>Control</p> <p>prenatal</p> <p>Emergencia</p> <p>Centro</p> <p>obstétrico</p> <p>hospitalización</p> |
| Consentimiento informado            | <p>¿sabías acerca del consentimiento informado?</p> <p>¿Firmaste algún documento tú y tu familiar que te acompañó?</p> <p>¿Te explicaron por qué?</p> <p>¿Cuando te examinaron habían otras personas observando a tu alrededor?( alumnos)</p> <p>¿Te pidieron tu consentimiento?</p>   | <p>Control</p> <p>prenatal</p> <p>Emergencia</p> <p>Centro</p> <p>obstétrico</p> <p>hospitalización</p> |
|                                     | ¿Cómo te hubiese gustado que te atendieran)  |   |

## SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS

Gracias por realizar esta encuesta. No tardara más de 5 min. En completarla y será de gran ayuda para mejorar los servicios. Los datos que se consignen se trataran de forma anónima

La encuesta está constituida por una serie de preguntas, por favor responda cada una de ellas según sea su opinión al respecto.

No necesita identificar la encuesta con su nombre

Agradecemos su colaboración y confianza

1. ¿El tiempo que Ud. Esperó desde su llegada a la admisión de obstetricia hasta ser atendida por el médico fue aproximadamente?

Horas

Min.

2. ¿En relación al trato que Ud. Recibió por parte del personal de consultorio de obstetricia, considera que fue?

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |

3. ¿En relación al trato que Ud. Recibió por parte del personal de emergencia de obstetricia considera que fue?

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |

4. ¿En relación al trato que Ud. Recibió por parte del personal de sala de dilatación, considera que fue?

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |



5. ¿En relación al trato que Ud. Recibió por parte del personal de sala de partos, considera que fue?

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |

6. ¿En relación al trato que Ud. Recibió por parte del personal de sala hospitalización o puerperio, considera que fue?

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |

7. ¿En cuánto a la rapidez en la atención Ud.? considera que fue

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |

8. ¿En relación a su derecho del respeto hacia la intimidad Ud. considera que fue?

|                       | Bueno | regular | malo | No tubo trato o no recuerda |
|-----------------------|-------|---------|------|-----------------------------|
| Medico                |       |         |      |                             |
| Obstetra              |       |         |      |                             |
| interno               |       |         |      |                             |
| Enfermera             |       |         |      |                             |
| Técnico de enfermería |       |         |      |                             |

9. ¿En relación a las personas que la examinaron, considera Ud. ¿Que el examen físico fue?

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |
| hospitalización    |       |         |      |

10. ¿Cuándo necesito recibir algún tratamiento (inyecciones, pastillas, jarabe, etc.) considera Ud.? ¿Que la actuación fue?

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |
| hospitalización    |       |         |      |

11. Según su opinión la limpieza de las áreas del hospital. Es:

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |
| hospitalización    |       |         |      |

12. Según su opinión la ventilación de las areas. Es?

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |
| hospitalización    |       |         |      |

13. ¿En relación a la atención al paciente con reposo absoluto el personal la atendió oportunamente?( Colocación y retiro de la chata)

Bueno                      regular                      malo

14. ¿En cuánto a la información que le brindaron (tratamiento, diagnostico, procedimiento...) Ud. Considera que fue?

Bueno                      regular                      malo

15. ¿En relación a la atención medica Ud. Considera que fue en el momento preciso?

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |
| hospitalización    |       |         |      |

16. ¿El hospital cuenta con equipos disponibles para la atención estos fueron?

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |
| hospitalización    |       |         |      |

17. ¿Los equipos con que cuenta el hospital se encuentran en buen estado?

|                    | Bueno | regular | malo |
|--------------------|-------|---------|------|
| consultorios       |       |         |      |
| emergencia         |       |         |      |
| Sala de dilatación |       |         |      |
| Sala de partos     |       |         |      |

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE                                 | DEFINICION   | DIMENSION                       | INDICADOR  | CRITERIO DE MEDICION                   | VALORES                     | TIPO DE VARIABLE | INSTRUMENTO DE MEDICION   |
|--|--|---------------------------------|--|--|-----------------------------|------------------|---------------------------|
| vulneración de los derechos como usuaria | proceso cognoscitivo a través del cual las personas perciben en su entorno la transgresión del conjunto de normas jurídicas establecidas para bienestar del paciente | Acceso a los servicios de salud | recibir atención de emergencia<br>elegir libremente al médico o el establecimiento de salud<br>solicitar la opinión de otro médico en cualquier momento de la atención<br>Obtener servicios y medicamentos adecuados y oportunos | Testimonios de las madres adolescentes | Análisis de los testimonios | cualitativa      | Entrevistas a profundidad |
|  |  | Acceso a la información         | Recibir información adecuada y oportuna<br>Información completa en términos comprensibles de su estado de salud diagnóstico y tratamiento<br>Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido             | Testimonios de las madres adolescentes |                             | cualitativa      | Entrevistas a profundidad |

|  |  |   |  |   |  |             |                              |
|--|--|---|--|---|--|-------------|------------------------------|
|  |  |   | informado<br>Conocer al<br>médico tratante   |   |  |             |                              |
|  |  | Atención y<br>recuperación de<br>la salud | atención con<br>pleno respeto a<br>su dignidad e<br>intimidad sin<br>discriminación<br>tratamientos<br>eficaz con<br>información de<br>las reacciones<br>adversas<br><br>seguridad<br>personal y a no<br>ser perturbada o<br>puesta en peligro<br>por personas<br>ajenas al<br>establecimiento<br><br>ser escuchada y<br>recibir respuesta<br><br>atención por<br>profesionales<br>competentes<br><br>Aceptar o<br>rechazar un<br>procedimiento o<br>tratamiento<br>después de<br>haber sido | Testimonios<br>de las<br>madres<br>adolescentes |  | cualitativa | Entrevistas a<br>profundidad |

|                             |   |                               |  |  |  |   |                           |
|-----------------------------|---|-------------------------------|--|--|--|---|---------------------------|
|                             |   |                               | informado  |  |  |   |                           |
|                             |   | Consentimiento informado      | <p>otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario</p> <p>No ser sometida a exploración o exhibición con fines docentes o de investigación sin su consentimiento</p> | Testimonios de las madres adolescentes                                     |  | cualitativa   | Entrevistas a profundidad |
| satisfacción en la atención | El bienestar o Complacencia de la usuaria con la atención recibida del proveedor de salud. grado al que desea llegar la paciente, a través del cumplimiento de sus derechos | Calidez humana y preocupación | <p>Recibir trato amable, respetuoso con calidez</p> <p>preocupación en respetar la intimidad del paciente</p>  | <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>No tubo trato o no recuerda</p> | <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>No tubo trato o no recuerda</p> | <p>cualitativa</p> <p>Discreta</p> <p>Interviniente</p> | encuesta                  |
|                             |   | Confianza y seguridad         | <p>seguridad en el accionar del personal de salud</p> <p>tratamiento adecuado y oportuno</p>   | <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>                                    | <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>                                    | <p>cualitativa</p> <p>Discreta</p> <p>Interviniente</p> | encuesta                  |

|  |  |                            |   |                          |                          |   |          |
|--|--|----------------------------|---|--------------------------|--------------------------|---|----------|
|  |  | Atención rápida y oportuna | Atención médica en el momento que lo necesita que la paciente perciba el médico tratante está pendiente de ella | Bueno<br>Regular<br>Malo | Bueno<br>Regular<br>Malo | cualitativa<br>Discreta<br>Interviniente  | encuesta |
|  |  | Información                | recibir Información clara, completa de su diagnóstico y tratamiento   | Bueno<br>Regular<br>Malo | Bueno<br>Regular<br>Malo | cuantitativa<br>Discreta<br>Interviniente | encuesta |
|  |  | Limpieza                   | Ambientes limpios y ventilados<br><br>Atención a las necesidades fisiológicas del paciente postrado             | Bueno<br>Regular<br>Malo | Bueno<br>Regular<br>Malo | cualitativa<br>Discreta<br>Interviniente  | encuesta |
|  |  | Equipos y Tecnología       | equipos disponibles para la atención<br><br>equipos en buen estado  | Bueno<br>Regular<br>Malo | Bueno<br>Regular<br>Malo | cualitativa<br>Discreta<br>Interviniente  | encuesta |

(22) LEY N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas usuarias de los Servicios de Salud. Diario El Peruano publicado 02 de Octubre de 2009

(31) Pezoa G., Cristián Rojas. Departamento de Estudios y Desarrollo. **Propuesta metodológica para medir calidad percibida y satisfacción en la atención de Salud Hospitalaria.** Diciembre 2011

(32) Javier Rafael Peraza. **Grado de satisfacción de los pacientes obstétricos por el servicio prestado por el departamento de obstetricia y ginecología del Hospital Central Universitario "Antonio María Pineda". Barquisimeto, Enero-Junio 1999.** Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" Barquisimeto, 2000

